

Lauttasaaren
asiakaskeskeinen
palveluverkko
-hanke

Parempi vanhuus?

Sosiaali- ja terveystalvelujen kehittäminen
yhteissuunnittelun keinoin

case: Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hanke

Taiteen maisterin opinnäytetyö

Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu

Muotoilun laitos, teollinen muotoilu

Joona Elo

2012



Aalto-yliopisto
Taiteiden ja suunnittelun
korkeakoulu

Kiitokset

Haluan kiittää sinua vaimoni Himmi kärsivällisyydestä ja kaikesta tuesta sekä osoittamastasi rakkaudesta. Poikani Eemil ja Joonatan, kiitos siitä, että olette olemassa ja muistutatte minun tärkeimmästä tehtävästäni. Kiitos perheelle, sisaruksille ja muille läheisille antamastanne tuesta.

Tuulille kiitos ohjauksesta, tuesta ja avusta käytännön järjestelyissä. Kiitos myös kärsivällisyydestä. Kiitokset Kirsi Hakiolle erinomaisesta esityöstä palvelupolku 1 -tutkimushankkeessa ja tien raivamisesta muotoilulle. Kiitos myös kaikesta siitä tuesta ja yhteisten näkemysten jakamisesta työn aikana. Kirsikka Vaajakalliolle kiitos ammatillisesta ja metodologisesta konsultaatiosta erityisesti Design game asioissa. Kiitos myös kaikille Encore –tutkimusryhmän ihmisille.

Kiitos Helsingin kaupungille ja kaikille työssä mukana olleille. Omaishoitajille kiitos rohkeudestanne lähteä mukaan kehittämään uutta – työnne on todella arvokasta. Lauttasaari –hankkeen projektipäällikkö Susanna Hyvärinen, projektityöntekijä Hanna Torppa, Eeva Alppi ja Marja-Leena Vaittinen – kiitos yhteistyöstä.

Aalto-yliopisto ARTS, kiitos resursseista, koulutuksesta ja hyvistä opettajista.

Tekijä Joona Elo

Työn nimi Parempi vanhuus? – Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen yhteissuunnittelun keinoin. Case: Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hanke

Laitos Muotoilun laitos

Koulutusohjelma Teollinen muotoilu

Vuosi 2012

Sivumäärä 128

Kieli Suomi

Tiivistelmä

Tämä opinnäytetyö on kuvaus palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun vaikutuksista muotoilun/muotoilijan muuttuneeseen rooliin. Työ toimii inspiraationa muille tutkimuksille ja kehityshankkeille.

Yhteiskuntaa koettelevat suuret taloudelliset ja rakenteelliset muutospaineet. Valtion ja kuntien taloudelliset haasteet sekä väestön ikärakennemuutos uhkaavat kuntien kykyä hoitaa tehtäviään julkisten palveluiden tuottajana. Hyvinvointivaltion idea on vaarassa.

Palvelumuotoilu keskittyy aineettomien palveluiden suunnitteluun ja se perustuu käyttäjakeskeiseen suunnitteluun, jonka keskiössä on käyttäjä. Kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan on viime vuosina kasvanut. Myös julkisten palveluiden puolella on kiinnostuttu palvelumuotoilun mahdollisuuksista. Palvelumuotoilun keinoilla voidaan ratkaista julkisten palveluiden tuottamiseen liittyviä haasteita.

Tässä taiteen maisterin opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja yhteissuunnittelua kehitettäessä julkisen sektorin sosiaali- ja terveystaloudellisia. Suunnittelun kohteena oli Helsingin kaupungin vanhuspalveluiden omaishoitajien palvelut. Opinnäytetyö on osa Aalto-yliopiston ja Helsingin kaupungin innovaatorahaston Palvelupolku 2 –tutkimushanketta. Tutkimushankkeessa tutkitaan tapoja hyödyntää palvelumuotoilua, yhteissuunnittelua sekä empaattista suunnittelua julkisten palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen pilottihankkeena on Helsingin kaupungin Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko –hanke. Lauttasaari –hankkeen tavoitteena on kehittää asiakaskeskeisiä palvelu- ja toimintamalleja omaishoitoperheille.

Työ kuvaa yhteissuunnittelun prosessia ja muotoilijan roolia yhteissuunnittelussa painotuksen ollessa muotoilijan omakohtaisessa kokemuksessa. Työssä on yhteissuunnittelun keinoin osallistettu Lauttasaari -hankkeen toimijoita palveluiden kehittämiseen. Toimijoiden osallistaminen tapahtui muotoiluluotain työtavan ja työpajatyöskentelyn avulla. Luotaamiseen osallistui kuusi lauttasaarelaista omaishoitoperhettä. Luotaamiseen yhdistettiin palvelukokemuksen prototypointia. Luotaamiseen osallistuneet perheet haastateltiin. Luotainvaiheen tuloksien tulkinnessa käytettiin empaattisen suunnittelun periaatteita. Luotaamisen tuloksia hyödynnettiin työpajatyöskentelyssä ja -työskentelyn lähtökohtana käytetyn suunnittelupelin (Design game) suunnittelussa. Visuaalisia työtapoja käytettiin prosessin eri vaiheissa.

Visuaaliset työtavat ja osoittautuivat vahvaksi keinoksi tuoda käyttäjien näkökulmaa esille hankkeessa. Materiaalin empatiaa korostava esitystapa syvensi hankkeen toimijoiden ymmärrystä omaishoitajien arjesta ja arjen haasteista. Yhteissuunnittelun vahvuus ja potentiaaliset vaikutukset tuli esille työpajatyöskentelyssä, joka sai omaishoitajat kokemaan, että heitä kuunnellaan.

Yhteissuunnittelu, jossa palvelumuotoilua hyödynnetään kokonaisvaltaisesti, ja jossa käyttäjiä aidosti kuunnellaan, voi tuottaa parempia palveluita. Paremmista vanhuspalveluista seuraa parempi vanhuus.

Avainsanat Yhteissuunnittelu, palvelumuotoilu, luotaaminen, palvelukokemuksen prototypointi, sosiaali- ja terveystaloudelliset

Tiivistelmä

Tämä opinnäytetyö on kuvaus palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun vaikutuksista muotoilun/muotoilijan muuttuneeseen rooliin. Työ toimii inspiraationa muille tutkimuksille ja kehityshankkeille.

Yhteiskuntaa koettelevat suuret taloudelliset ja rakenteelliset muutospaineet. Valtion ja kuntien taloudelliset haasteet sekä väestön ikärakennemuutos uhkaavat kuntien kykyä hoitaa tehtäviään julkisten palveluiden tuottajana. Hyvinvointivaltion idea on vaarassa.

Palvelumuotoilu keskittyy aineettomien palveluiden suunnitteluun ja se perustuu käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun, jonka keskiössä on käyttäjä. Kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan on viime vuosina kasvanut. Myös julkisten palveluiden puolella on kiinnostuttu palvelumuotoilun mahdollisuuksista. Palvelumuotoilun keinoin voidaan ratkaista julkisten palveluiden tuottamiseen liittyviä haasteita.

Tässä taiteen maisterin opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja yhteissuunnittelua kehitettäessä julkisen sektorin sosiaali- ja terveystalvaeluita. Suunnittelun kohteena oli Helsingin kaupungin vanhuspalveluiden omaishoitajien palvelut. Opinnäytetyö on osa Aalto-yliopiston ja Helsingin kaupungin innovaatorahaston Palvelupolku 2 –tutkimushanketta. Tutkimushankkeessa tutkitaan tapoja hyödyntää palvelumuotoilua, yhteissuunnittelua sekä empaattista suunnittelua julkisten palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen pilottihankkeena on Helsingin kaupungin Lauttasaaren asiakaskekeinen palveluverkko –hanke. Lauttasaari –hankkeen tavoitteena on kehittää asiakaskekeisiä palvelu- ja toimintamalleja omaishoitoperheille.

Työ kuvaa yhteissuunnittelun prosessia ja muotoilijan

roolia yhteissuunnittelussa painotuksen ollessa muotoilijan omakohtaisessa kokemuksessa. Työssä on yhteissuunnittelun keinoin osallistettu Lauttasaari -hankkeen toimijoita palveluiden kehittämiseen. Toimijoiden osallistaminen tapahtui muotoiluluotain työtavan ja työpajatyöskentelyn avulla. Luotaamiseen osallistui kuusi lauttasaarelaista omaishoitoperhettä. Luotaamiseen yhdistettiin palvelukokemuksen prototypointia. Luotaamiseen osallistuneet perheet haastateltiin. Luotainvaiheen tuloksien tulkinnassa käytettiin empaattisen suunnittelun periaatteita. Tuloksia hyödynnettiin työpajatyöskentelyssä ja -työskentelyn lähtökohtana käytetyn suunnittelupelin (Design game) suunnittelussa. Visuaalisia työtapoja käytettiin prosessin eri vaiheissa.

Visuaaliset työtavat ja osoittautuivat vahvaksi keinoksi tuoda käyttäjien näkökulmaa esille hankkeessa. Materiaalin empatiaa korostava esitystapa syvensi hankkeen toimijoiden ymmärrystä omaishoitajien arjesta ja arjen haasteista. Yhteissuunnittelun vahvuus ja potentiaaliset vaikutukset tuli esille työpajatyöskentelyssä, joka sai omaishoitajat kokemaan, että heitä kuunnellaan.

Yhteissuunnittelu, jossa palvelumuotoilua hyödynnetään kokonaisvaltaisesti, ja jossa käyttäjiä aidosti kuunnellaan, voi tuottaa parempia palveluita. Paremmista vanhuspalveluista seuraa parempi vanhuus.

Avainsanat

Yhteissuunnittelu, palvelumuotoilu, luotaaminen, palvelukokemuksen prototypointi, sosiaali- ja terveystalvaelut

Sisällys

01 Johdanto	11
Oma osuuteni -----	12
Kirjan rakenne -----	13
02 Muodonannosta palveluihin	15
02.01 Palvelumuotoilu ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu -----	16
02.00 Muodonannosta palveluihin -----	16
02.02 Yhteissuunnittelun rooli palvelumuotoilussa -----	18
02.03 Julkiset palvelut ja muutospaine -----	19
02.04 Palvelumuotoilulla muutosta julkisiin palveluihin -----	20
03 Työn tausta ja konteksti	25
Palvelupolku 1 -tutkimushankkeen sisällöt -----	26
03.00 Työn tausta ja konteksti -----	26
03.01 Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko –hanke -----	28
Hankkeen kohderyhmä - omaishoitajat -----	28
Hankkeen tavoite -----	30
03.02 Lauttasaari -hankkeen lähtökohtana olevat palvelu- ja toimintamallit -----	31
Lauttasaari –hankkeen palvelu- ja toimintamallien tausta -----	31
Palveluohjaus - Care manager -toimintamalli -----	31
Henkilökohtainen budjetti - personal budget -toimintamalli -----	32
Palvelutarjotin - Service tray -----	32
Hyvinvointipiste - Wellbeing spot -----	32
Yhteistyötahot ja hankkeen toimijat -----	32

Hankkeen aikataulu	34
Hankkeen ydinryhmä	35
03.03 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys	35
Tutkimuskysymys	36
04 Työprosessi – yhteissuunnittelun soveltaminen	39
Tehtävän kirkastuminen	41
Minun matkani – kuvaus opinnäytetyö prosessista	42
04.01 Vaihe 1 Toimijoiden osallistaminen	43
Matkasuunnitelma - Prosessin suunnittelutyöpaja	43
Tulokset ja johtopäätöksiä työpajasarjasta	45
04.02 Vaihe 2 – käyttäjien osallistaminen	47
Palvelukokemuksen prototypointi – experience prototype	47
Palvelutodisteet – service evidence	49
Muotoiluluotain – Design probes	49
Soveltaminen – luotaamisen rooli ja tavoite	50
04.03 Luotain/experience prototype suunnittelu	52
Luotainpaketin tehtävät	54
Osallistujien rekrytoiminen	57
04.04 Luotaaminen	57
Luotainpaketin toimitus	57
Luotainpakettien nouto & haastattelut	58
04.05 Luotaamisen tulokset - yhteenveto	59

Luotainmateriaalin purku	59
Haastattelu yhteenveto	60
Sanoista kuviksi - omaishoitajien arjen kuvittaminen	61
Suunnitteluteemat – muotoilupotentiaaleja	65
ON minun aikani –lehti palvelukokemuksen prototypoinnin välineenä	70
Luotaaminen arjen ja palvelutarpeen kartoituksen työkaluna	74
04.06 Vaihe 3 - Dialogi	75
Yhteissuunnittelun työpaja	75
Työpajan suunnittelu	76
Työtapajan tavoitteet	77
Osallistujat	78
Työpajan työtapo – suunnittelupeli	78
Suunnittelupeli – sisältö ja teemat	80
Suunnittelupeli – materiaalin suunnittelu	83
Työpaja – Lauttasaaren kirjasto 19.3.2012	85
Työpajan tulokset – yhteenveto	86
04.07 Vaihe 4 – Palvelukonsepti	91
Luotain palveluohjauksen työkaluna	91
05 Johtopäätös – prosessin yhteenveto	95
”Hedelmistään puu tunnetaan”	97
Oma oppiminen – muotoilijan rooli	99

06 Liitteet	105
01 KPMG työpasarjan aikataulu – kuva KPMG	106
02 Minun matkani – Opinnäytetyö prosessin kuvaus	107
03 Prosessin suunnittelutyöpajan yhteenveto	108
04 Luotain materiaalin pohjalta tehdyt tilannekuvaukset	110
05 Yhteissuunnittelun työpajan yhteenveto	111
07 Lähteet	11

01 Johdanto

Opinnäytetyöni on yksi esimerkki ja tutkimus siitä, miten muotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää julkisten palveluiden kehittämisessä ja mikä muotoilijan rooli on yhteissuunnitteluprosessissa. Opinnäytetyöni ei pyri olemaan esimerkki siitä, kuinka muotoilua pitäisi hyödyntää, vaan osoitus siitä mitä mahdollisuuksia muotoilulla on. Toiveeni on, että opinnäytetyöni voisi toimia inspiraationa muille muotoilijoille sekä julkisen hallinnon toimijoille ja omalta osaltaan olla vaikuttamassa muotoilun roolin kasvamiseen yhteiskunnan kehittämisessä. Opinnäytetyössäni pyrin tarkastelemaan muotoilua myös kriittisessä valossa ja rehellisesti pohtimaan muotoilun vaikutuksia sekä mahdollisuuksia julkisten palveluiden kehityksessä.

Oma osuuteni

Opinnäytetyöni on osa Palvelupolku 2 -tutkimushanketta. Tutkimushankkeen tavoitteena on on tarkastella Helsingin kaupungin pilottihanketta palvelumuotoilussa tarvittavan uudenlaisen kompetenssin näkökulmasta (Jyrämä & Rajala, 2010). Osana tutkimushankkeen tavoitteiden saavuttamista oli tarkoitus toteuttaa taiteen maisterin opinnäytetyö Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun teollisen muotoilun koulutusohjelmaan. Opinnäytetyön tekemisen tavoitteena oli, että opinnäytetyö tehdään tiiviissä yhteistyössä Pallvelupolku -hankkeen ensimmäisen tutkimusosan¹ sekä pilottihankkeen toimijoiden kanssa. Tutkimushankkeen pilottihankkeena on Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hanke (lisää hankkeesta luvussa 03.01), jonka yhteydessä tutkitaan palvelumuotoilun hyödyntämistä sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Tutkimushankkeen jatkohakemuksessa (palvelupolku 1. jatkohakemus) esitetään palvelumuotoilua koskevan tavoitteen keskeisimmät tutkimuskysymykset seuraavasti:

- Miten muotoilua ja sille ominaisia työtapoja esimerkiksi visuaalisuutta ja innovatiivisuuteen pyrkivää ajattelua voidaan edelleen kehittää ja hyödyntää verkostossa? Tutkimus painottaa erityisesti visuaalisten menetelmien roolia kehittämistyössä.
- Mitkä ovat muotoilun hyödyntämät työtavat, kun palvelumuotoilua tehdään yhteissuunnitteluna verkostossa? Tässä tarkastellaan nimenomaan Helsingin kaupungin pilottihanketta palvelumuotoilussa tarvittavan uudenlaisen kompetenssin näkökulmasta.

Palvelupolku 2 -tutkimushankkeen keskeiset tutkimuskysymykset ovat toimineet pohjana opinnäytetyöni tavoitteiden muodostamisessa. Tavoitteet ovat seuraavat:

- Osallistaa käyttäjät² ja toimijat Lauttasaari -hankkeen palvelumallien suunnitteluprosessiin yhteissuunnittelun keinoin.
- Kartoittaa käyttäjien suhtautumista hankkeessa

¹ Palvelupolku 1 ja Kirsi Hakio.

² Käyttäjät tarkoittaa tässä yhteydessä omaishoitoperheitä.

kehitettäviin ja pilotoitaviin palvelu- ja toimintamalleihin.

- Kartoittaa käyttäjien arkea ja palvelutarpeita.
- Muodostaa dialogia hankkeen keskeisten toimijoiden sekä käyttäjien välillä.
- Hyödyntää visualisointikeinoja, joilla käyttäjätietoa voidaan paremmin tuoda esille projektissa ja kommunikoida hankkeen toimijoille.
- Dokumentoida työprosessi taiteen maisteri opinäytetyöksi.

Opinnäytetyössäni roolini on ollut tukea Lauttasaari-hanketta muotoilun menetelmien hyödyntämisessä ja toimijoiden osallistamisessa prosessiin yhteissuunnittelun työtavoilla. Tehtäväni ei ole ollut toimia Lauttasaari-hankkeen muotoilukonsulttina, vaan opinnäytetyöni painopisteen sekä Palvelupolku 2 -tutkimushankkeen tavoitteiden ohjaamana tuottaa hankkeen tavoitteita tukevaa materiaalia ja hyödyntää yhteissuunnittelun työtapoja työskentelyssäni. Opinnäytetyöni puitteissa olen tuottanut hankkeelle visuaalista materiaalia, joka tukee hankkeen tavoitteiden ja sisältöjen kommunikointia sekä kehittänyt ja toteuttanut välineitä toimijoiden osallistamiseen muun muassa soveltamalla muotoiluluotain työskentelytapaa sekä työpajatyöskentelyä yhteissuunnittelun mahdollistamiseksi. Prosessin aikana tuottamani materiaali on tukenut omaa työtäni sekä hyödyntänyt Lauttasaari-hankkeen tavoitteita.

Kirjan rakenne

Opinnäytetyön kirjallisen raportin kautta pyrin luomaan lukijalle kuvan siitä, miten yhteissuunnittelua ja palvelumuotoilun keinoja sekä visuaalisia työtapoja voidaan hyödyntää julkisten palveluiden kehittämisessä sosiaali- ja terveystalouden palveluiden kontekstissa. Työn case-esimerkkinä ja käytännön työskentelyn viitekehiksenä on Lauttasaaren asiakaskeinen palveluverkko –hanke. Raportin toisessa osassa perehdytään palvelumuotoiluun ja sen merkitykseen sekä mahdollisuuksiin erityisesti julkisten palveluiden kehittämisessä. Käsittelen toisessa luvussa myös käyttäjäkeskeisen suunnittelun roolia tuotekehityksessä, mutta paneudun erityisesti käyttäjäkeskisyyteen ja sen menetelmiin palvelumuotoilussa. Opinnäytetyön tausta ja työskentelyn lähtökohtana oleva Lauttasaaren asiakaskeinen palveluverkko –hanke esitellään raportin kolmannessa luvussa. Julkisten palveluiden kehittämistä lähestytään käytännön soveltamisen kautta raportin produktiivisessa osassa (luku 04). Luvussa neljä kuvaan, miten olen hyödyntänyt palvelumuotoilun menetelmiä ja yhteissuunnittelua opinnäytetyössäni Lauttasaari-hankkeen toimiessa käytännön casena. Raportin lopussa (luku 05) on pohdintaa työprosessista ja omasta kokemuksestani sekä kokemuksen reflektointia tutkimuksen lähtökohtana olevaan tutkimuskysymykseen. Pohdin myös yhteissuunnittelun roolia, muotoilun työtapojen hyödyntämisen merkitystä ja sen haasteita sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä julkiselle sektorille. Pohdintojen tavoitteena on herättävää laaja-alaista keskustelua muotoilun roolista tulevaisuudessa.

”Palvelujen merkitys kasvaa. Nykyinen rakennemuutos lisää haasteita palvelualojen tuottavuudelle ja työpaikkojen luomiselle...”

– Tekesin innovaatiotoiminnan vaikutukset 2012 –

02 Muodonannosta palveluihin

02.00 Muodonannosta palveluihin

Teollinen muotoilu on muutoksen edessä. Perinteinen muotoilu, joka on ollut tiiviisti osa muotoilua hyödyntävien yritysten tuotekehitystä, on saanut rinnalle palveluiden muotoilun, joka on noussut tärkeään rooliin muotoilun kentällä viime vuosina. Palvelumuotoilussa hyödynnetään tuotekehitystä varten suunniteltuja menetelmiä, erityisesti käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmiä sekä kehitetään aktiivisesti palveluiden suunnitteluun soveltuvia työtapoja. Kuitenkin palvelujen muotoilussa tarvitaan uudenlaista osaamista ja toimintamalleja.

02.01 Palvelumuotoilu ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Palvelumuotoilu perustuu käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun, jossa palvelujen käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä (Miettinen, 2011). Käyttäjäkeskeisen ja osallistuvan suunnittelun juuret ovat Skandinaviassa, jossa tasa-arvoinen yhteiskuntäkäsitys on vaikuttanut myös muotoiluun ja suunnitteluun (Mattelmäki & Battarbee, 2000, p. 142). Käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla on mahdollista suunnitella tuotteita ja palveluita, jotka kohtaavat ihmisten tarpeet ja odotukset. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käyttäjälähtöisyys on tunnustettu merkittäväksi menestystekijäksi useilla teollisuuden aloilla (Keinonen, 2004, p. 82).

Huolimatta siitä, että muotoilu ja käyttäjäkeskeisyys on alettu ymmärtämään menestyvän liiketoiminnan perusedellytyksiksi, ovat yritykset ja organisaatiot heränneet huomaamaan, että pelkkä hyödykkeiden tuottaminen ei enää riitä, vaan asiakkaille ja kohdeyleisölle tulee tuottaa

merkityksellisiä kokemuksia. Palvelumuotoilu vastaa tähän tarpeeseen tarjoamalla suunnittelijoiden käyttöön menetelmiä ja työkaluja, joilla saadaan suunniteltua käyttäjälähtöinen palvelukokonaisuus.

Miettinen (2011, p. 21) kuvaa, kuinka palvelujen osuus perinteisten teollisia- ja kulutustuotteita valmistavien yritysten liikevaihdosta on kasvanut huomasti. Innovatiiviset yritykset ovat kaikkialla maailmassa alkaneet ymmärtää palvelumuotoilulle ominaisia lähestymistapoja ja palvelumuotoilun menetelmiä. Muotoilijalla on tärkeä rooli palveluiden kehityksessä. Muotoilijan täytyy ymmärtää, miten palvelujen arvo, merkitys ja käyttötavat eri tilanteissa liittyvät käyttäjien jokapäiväiseen elämään. (Miettinen, 2011)

Palveluita tuotetaan ihmisille ja palvelua ei ole olemassa ilman palvelun käyttäjää. Suunnittelijan tulee ymmärtää käyttäjää ja hänen toimintaansa ja mieltymyksiä ohjaavia asioita. Käyttäjää voidaan ymmärtää useilla erilaisilla tavoilla, joihin muun muassa käyttäjäkeskeinen suunnitte-

lu pohjaa. Palvelumuotoilussa suunnittelutyötä tehdään yhdessä käyttäjien kanssa. Suunnittelija tai muotoilija toteuttaa iteraatioita suunnitteluratkaisuista, joita kokeillaan ja arvioinnin pohjalta jalostetaan paremmiksi toisteen kokeilua ja arviointia.

“Design for experiences that reach people through many different touch-points, and that happen over time.”

- Servicedesign.org

Service Design Network (SDN) esittää palvelumuotoilun aineettomien tuotteiden muotoiluna, jossa palvelu on käyttöliittymä. Palvelumuotoilu tähtää siihen, että palvelu on käyttäjän näkökulmasta tuottoisa, kannattava ja haettava. Palveluntuottajalle puolestaan palvelun tulee olla tehokas ja vaikuttava. Palvelumuotoilija on palvelun ko-reografi visualisoimalla ja muotoilemalla palveluita, jotka eivät ole vielä saatavilla. Palvelumuotoilussa muotoilijan rooli on havainnoida ja tulkita käyttäjien tarpeita sekä käyttäytymistä ja hyödyntää tätä tietoa suunnitellakseen potentiaalisia tulevaisuuden palveluita. Suunnittelun kohteena voi olla olemassa oleva palvelun parantaminen tai täysin uusi palvelu. Olemassa olevan palvelun suunnitteluprosessi on aivan yhtä haastava kuin täysin uuden palvelun. Palvelumuotoilun prosessissa palvelua lähestytään tutkimisen kautta ja ratkaisut arvioidaan prosessin eri vaiheissa. (service design network³).

3 <http://www.service-design-network.org/learnbasics>

Muotoilutoiminta pohjautuu muotoiluajatteluun (eng. design thinking), joka kuvastaa tietynlaista luovaa lähestymistapaa ongelmanratkaisuun. Tim Brownin (2008) mukaan muotoiluajattelu on luovan ongelmaratkaisun taustalla. Brown korostaa muotoiluajattelussa suunnittelijan empatiakykyä ja käyttäjälähtöistä ajattelua. Hänen mukaansa muotoiluajattelu johtaa keksintöihin, jotka kumpuavat ihmisten todellisista tarpeista. Muotoiluajattelulle ominaista on yhteistyö eri alojen osaajien kanssa. Muotoiluajattelu ei ole ainoastaan koulutuksen saaneiden suunnittelijoiden ominaisuus, vaan kenen tahansa luovasti ja kokeellisesti ajattelevan henkilön ominaisuus. Muotoiluajattelun perusajatuksena on hyödyntää erilaisen ihmisten näkökulmia ja tapoja hyödyntää muotoiluajattelua. Brown mukaan muotoiluajattelua voidaan kuvata ajattelu-/toimintamalliksi, joka hyödyntää muotoilijan herkkyyttä ja työtapoja mahdollistaakseen ihmisten tarpeet huomioivan ja teknisesti toteutuskelpoisen ratkaisun, jolla on liiketaloudellisia mahdollisuuksia menestyä markkinoilla. (Brown, 2008)

Palvelumuotoilussa muotoiluajattelu on keskeistä. Muotoiluajattelun avulla on mahdollista nähdä asioita, joita muut eivät huomaa. Muotoiluajattelijä etsii ja luo ratkaisuja, joiden on tarkoitus parantaa jo olemassa olevaa esimerkiksi parantamalla palvelun laatua ja vaikutusta. Keskeistä muotoiluajattelussa on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen (Miettinen, 2011, p. 27). Muotoiluajattelulla etsitään ratkaisuja ongelmiin, jotka ovat joko selkeitä tai määrittelemättömiä. Ratkaisujen ja kokeilujen kautta on mahdollista löytää toimivia ratkaisuja muotoiluongelmaan. Stickdorn ja Schneider (2010, p. 34)

määrittävät viisi periaatetta muotoiluajattelun lähtökohdaksi palvelumuotoilussa:

1. Käyttäjakeskeisyys (user-centred) – palveluiden tulisi olla käyttäjän silmin koettuja.
2. Yhteissuunnittelu (co-design / co-creative) – kaikkien toimijoiden pitäisi olla mukana palvelumuotoilun prosessissa.
3. Jaksottaminen (sequencing) – palvelu tulisi visualisoida toisiinsa liittyvien tapahtumien sarjana.
4. Todentaminen (evidencing) – aineettomat palvelut tulisi visualisoida konkreettisiksi asioiksi.
5. Kokonaisvaltaisuus (holistic) – palveluympäristö tulisi ottaa huomioon kokonaisena.

02.02 Yhteissuunnittelun rooli palvelumuotoilussa

Yhteissuunnittelu (eng. Co-Design) on yksi palvelumuotoilun keskeisiä lähtökohtia, kuten myös Stickdorn ja Schneider (2010) nostavat esille. Ei ole siis mitenkään yllättävää, että yhteissuunnittelu on muotoilussa aktiivisesti sovellettu toimintatapa. Mitä yhteissuunnittelu sitten tarkoittaa ja millaista se on käytännössä?

Yhteissuunnittelussa tehdään suunnitteluyhteistyötä eri alojen asiantuntijoiden kesken ja käyttäjien kanssa. Palvelun loppukäyttäjillä on erityinen rooli suunnittelun ohjaajana ja inspiraation lähteenä. Yhteissuunnittelu mahdollistaa yhteistyön käyttäjien ja eri toimijoiden kanssa usealla eri tasolla. Muotoilija tarjoaa yhteissuunnittelun

kautta luovia keinoja ja välineitä kokemusten, ideoiden ja tiedon jakamiseen. Yhteissuunnittelua voidaan hyödyntää suunnitteluprosessin eri vaiheissa.

Mattelmäki ja Vaajakallio (Mattelmäki, Vaajakallio 2011) määrittävät kaksi syytä yhteissuunnitteluun:

1. Tiedon jalkauttaminen
2. Käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lähteeksi

Tiedon jalkauttamisella tarkoitetaan käyttäjätiedon jakamista suunnitteluryhmälle. Suunnitteluryhmä tai tiimi voi olla laaja, eivätkä kaikki osallistu käyttäjätiedon hankintaan, analysointiin ja tulkintaan. Tällöin on ensiarvoisen tärkeää jakaa tieto kaikille tarpeellisille tahoille, jotta uusien ideoiden hyödyntämiselle ja käytännön toteuttamiselle luodaan hyvä pohja. Tiedon jalkauttamisessa voidaan hyödyntää erilaisia visualisointimenetelmiä ja työpajatyöskentelyä.

Käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lähteeksi tarkoittaa käyttäjän kanssa tapahtuvaa suoraa vuorovaikutusta, jolloin suunnittelija voi inspiroitua käyttäjän kertomuksista ja tilanteiden kuvauksista. Käyttäjän ja suunnittelijan tapaaminen lisää empatiaa käyttäjiä kohtaan.

Palvelumuotoilussa yhteissuunnittelulle tuo lisähaasteita laaja palvelu- ja toimijaverkosto. Lisäksi haasteena on motivoida niitä tahoja, joihin palvelun kehittäminen ja mahdolliset muutokset vaikuttavat. Esimerkiksi kehitettäessä yrityksen asiakaspalvelua, on palvelun muutoksilla suuri vaikutus asiakaspalvelutyöntekijän työn tekemiseen.

02.03 Julkiset palvelut ja muutospaine

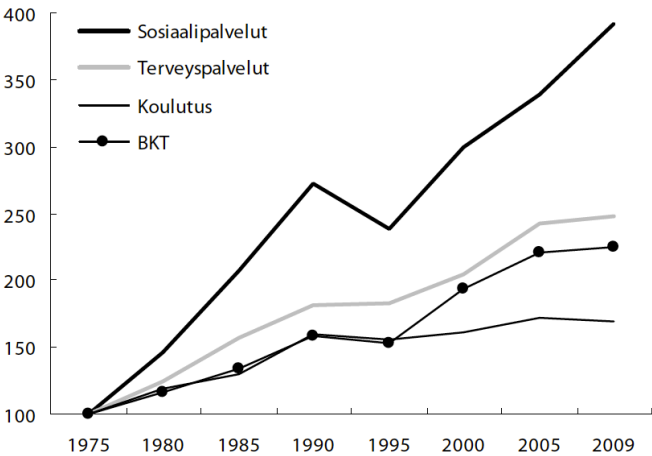
”Kullakin yksilöllä on oikeus elämään, vapauteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen.”

- 3. Artikla YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus

YK:n yleismaailmallinen ihmisoikeusjulistus takaa kaikille ihmisille ihmisarvoisen kohtelun ja oikeuden terveyseen ja ihmisarvoiseen elämään riippumatta henkilön elämäntilanteesta tai terveydentilasta. Täyttääkseen julistuksen periaatteet ja velvoitteet, valtio tuottaa kansalaisilleen julkisia palveluita. Julkisiin palveluihin kuuluvat muun muassa terveyspalvelut, lasten- ja vanhustenhoito sekä kirjastopalvelut. Suomessa julkisista terveyspalveluista vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö, jota velvoittaa perustuslaissa säädetyt velvollisuudet. Sosiaali- ja terveysministeriön velvoite on edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Suomen Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jos hän ei itse kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa⁴. Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin⁵. Kunnat vastaavat julkisten palveluiden käytännön toteutuksesta ja järjestämisestä.

Suomessa on suuri julkinen sektori. EVA:n Hyvinvointivaltio numeroina raportin mukaan vuonna 2009 julkisella sektorilla työskenteli 612 500 työntekijää ja kehitys

on nousussa (EVA, 2011). Julkisten palveluiden tavoite on tarjota kansalaisille palveluita tasa-arvoisesti. Julkisia palveluita tuotetaan osittain verovaroilla. Veronmaksajina me kaikki olemme julkisten palveluiden rahoittajia, näin ollen meillä on oikeus vaatia hyviä ja laadukkaita palveluita. Palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen voidaan vaikuttaa palveluiden suunnittelulla. Julkiset varat ovat rajalliset ja riippuvat kulloisestakin suhdannetilanteesta. Tilastokeskus tekee vuosittaista seuranta julkisten menojen kehityksestä ja julkisen sektorin menot ovat kasvaneet vuosi vuodelta. EVA:n (2011) raportin kaavio (kuva 01) kuvaa hyvin julkisten menojen kasvua, kun samanaikaisesti kokonaistuotanto ei ole kasvanut samalla nopeudella. Edellä kuvattu kehitys ei ole taloudellisesti



Kuva 01 Keskeisten julkisten palveluiden kulutusmenojen määrän kehitys 1975-2009 (indeksi, 1975=100)

4, 5 http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto

kestävä ja siksi tämän hetken yhteiskuntaa ravisuttavat vuosisadan suurimmat säästöpainet. Aina säästöistä puhuttaessa nousee keskusteluun myös, kuinka julkisia palveluita voitaisiin tehostaa. Perinteisiä terveyspalveluita ei voida tarjota enää vanhoilla keinoilla, eikä taloudellinen tilanne sekä väestönrakenne mahdollista pelkkää julkisten palvelujen tehostamista.

Julkisiin terveyspalveluihin vaikuttaa myös käynnissä oleva suuri muutos, jossa Helsingin sosiaali- ja terveystoimi uudistetaan. Uudistuksen myötä sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistyvät 2013⁶. Sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuva rakennemuutos on iso Suomen mittakaavassa. Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja, jonka palveluksessa on 39 000 työntekijää⁷, joten muutos tulee koskettamaan erittäin isoa ihmisjoukkoa.

Muutosprosessi tarkoittaa, että palvelujen tuottavuuteen tullaan kiinnittämään entistä enemmän huomiota. Muutoksen avulla pyritään kehittämään tehokkaampia ja tuottavampia palveluita. Syynä muutostarpeelle on sosiaali- ja terveyspalveluihin voimakkaasti heijastuva väestön ikääntyminen, palvelujen tarpeen lisääntyminen ja tulevaisuudessa odotettavissa oleva työvoimapula. Kaupungin koko, hallintorakenne ja työntekijämäärä tekevät Helsingin kaupungista ison organisaation. Ison organisaation muutoskykyä kuvastaa metafora isosta valtamerilaivasta: Jotta laiva kykenee tekemään käännöksen vaatii se ison kääntösäteen ja oikean nopeuden. Jos laiva

yrittää käännöstä liian pienellä kääntösäteellä ja nopeudella on seurauksena kaatuminen ja liikkeen halvaantuminen. Tällaisessa muutoksessa muotoilu voi tarjota mahdollisuuden ketterämpään ”käännökseen”.

02.04 Palvelumuotoilulla muutosta julkisiin palveluihin

”Palvelujen merkitys kasvaa. Nykyinen rakennemuutos lisää haasteita palvelu-alojen tuottavuudelle ja työpaikkojen luomiselle. Palvelualat ovat tärkeitä aineettomien investointien tekijöinä – ne ovat myös tärkeitä työllistäjiä ja lisäävät ostovoimaa.”

- Tekesin innovaatiotoiminnan vaikutukset 2012

Palvelujen kasvava merkitys yhteiskunnan rakennemuutoksessa on tunnistettu kuten lainaus Tekesin innovaatiotoiminnan vaikutukset 2012 raportista kuvaa. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavat julkinen, yksityinen sekä kolmas sektori (vapaaehtoissektori) ovat vasta alkaneet havahtua muotoilun mahdollisuuksiin. Eri puolilla maailmaa on toteutettu muotoilun menetelmiä hyödyntäviä sosiaali- ja terveysalan hankkeita yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Englannissa julkisia terveyspalveluita tarjoava NHS (National Health Service) on ollut mukana useissa hankkeissa, joissa palvelumuotoilun keinoin on kehitetty käyttäjälähtöisiä sosiaali- ja terveyspalvelui-

⁶ http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen_yhdistyminen/

⁷ http://www.hel.fi/hki/rekry/fi/Helsinki+ty_nantajana

ta⁸. NHS:n toiminnassa käyttäjät ja eri toimijat on otettu mukaan kehitystyöhön osallistamalla heidät suunnitteluprosessiin. Käyttäjät ja toimijat koostuvat terveysalan ammattilaisista ja potilaista. Hankkeet ovat olleet esimerkiksi toimintakulttuurin uudelleen ajattelua muotoilun keinoin. Kehitystyötä on tehty muun muassa työpajatyöskentelyn avulla. Kokemusten seurauksena NHS on jatkanut aktiivista palvelumuotoilun hyödyntämistä terveyspalveluidensa kehittämisessä.

Englantilainen sosiaaliin innovaatioihin keskittynyt muotoilutoimisto *thinkpublic*⁹ on aktiivinen toimija muotoilun hyödyntämisessä julkisella sektorilla. Thinkpublic on ollut mukana erilaisissa NHS:n kehityshankkeissa. Deborah Szebeko (2011) kuvaa thinkpublic:n tekemää yhteistyötä NHS:n kanssa. Szebeko kirjoittaa, kuinka kehitystyön päämääränä tulee olla terveyspalveluiden tuottajien ja potilaiden (käyttäjät) välisen suhteen perustavanlaatuisen muutos. Tämän muutoksen tulee johtaa pois ajattelusta, jossa palvelun avulla asiat tehdään potilaan puolesta, kohti ajattelua, jossa potilaan hoito tapahtuu yhdessä potilaan kanssa ja toiminnan pohjana on tasavertaisuus. Muutos ja uudenlainen toiminta-ajatus rohkaisee ja voimaannuttaa potilaat ottamaan enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnista ja terveydestä.

Jotta terveyspalveluiden potilaita voitaisiin ymmärtää paremmin ja palveluita parantaa tehokkaammin, tulee kehitystyön laajentua koskemaan palvelukokemukseen

pohjautuvaa suunnittelua. Experience based design (EBD) -kokemuseräinen suunnittelu on keino ymmärtää, mitä käyttäjä kokee ollessaan tekemisissä palvelun eri osa-alueiden kanssa, mm. prosessi, ihmiset, ympäristöt ja rakennukset. Saatua tietoa hyödynnetään parannettaessa palvelua tai suunniteltaessa kokonaan uutta palvelua. Tieto auttaa suunnittelemaan palvelun, joka herättää käyttäjässä mahdollisimman positiivisia tunteita ja kokemuksia. Kokemuseräisen suunnittelun juuret ovat arkkitehtuurissa, tietotekniikassa sekä tuote ja graafisessa suunnittelussa, joissa keskitytään ihmisen kokemukseen ja käyttäjä on osa suunnitteluprosessia. (Szebeko, 2011, s. 43)

Thinkpublic on työskennellyt laaja-alaisesti kokemuseräisen suunnittelun alueella soveltaen muotoilulähtöisiä prosesseja ja työkaluja terveyspalvelujen kehittämisessä. Työskentelyssään thinkpublic on hyödyntänyt ja soveltanut muotoilun menetelmiä käyttäjätiedonhankintaan. He kutsuvat työtapaa insight tools –työtavaksi. Työtapa pitää sisällään muun muassa potilaspäiväkirja, video-päiväkirja, havainnointia, tarinankerrontaa ja tunteiden kartoitusta. Työtavan avulla heidän on ollut mahdollista ymmärtää potilaiden kokemusta paremmin ja tarinoiden kautta kuvata tosielämän kokemuksia. Työtapa on auttanut heitä myös kartoittamaan niitä vaiheita, joissa potilaita voidaan ottaa mukaan yhteissuunnitteluna tapahtuvaan kehitystyöhön.

Szebeko kuvaa thinkpublic:n yhteishanketta NHS:n kanssa, jossa selkä- ja niskasyöpää sairastavien hoitopalvelua parannettiin yhteissuunnittelun keinoilla. Hankkeen tu-

8 <http://www.designcouncil.org.uk/Case-studies/DCM-case-studies/NHS/>

9 <http://thinkpublic.com/>

loksissa kuvataan, kuinka hanke oli tehnyt suuren vaikutuksen siinä mukana olleisiin. Hankkeessa korostettiin yksittäisen palvelun käyttäjän ihmisarvon tärkeyttä. Hoitohenkilökunnan päivittäinen työ elävöityi. Potilaat ja hoitohenkilökunta kokivat hankkeen voimaannuttavana. Joillekin osallistujille hankkeella oli ollut jopa terapeutin vaikutus.

Szebekon (2011) mukaan hankkeen kokemukset osoittavat, että muotoilun rooli julkisella sektorilla tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Muotoilun ja muotoilijan rooli on muuttumassa kohti kokemuseräistä yhteissuunnittelua. Thinkpublic on tunnistanut julkisen sektorin kanssa työskentelyssä piirteitä, jotka vaativat muotoilijalta uudenlaisia ajattelua: Perinteinen muotoilijan rooli ja tehtäväkuva ei enää päde. Uudessa, kokemuseräisen muotoilun roolissa muotoilija valjastaa muut käyttämään luovuuttaan ja samalla muotoilija käyttää omaa luovuutta. Muotoilijoiden tulee tehdä muotoiluprosessista avoimia, jotta muut osalliset voivat osallistua muotoiluun. Uudessa roolissa muotoilijoiden tulee olla tietoisempia työskentelytavoista, jotta asianmukaiset työkalut ja prosessit hyödyttävät muotoiluprosessia. Szebekon mukaan tässä on mahdollisuus niin sanottuun ei-muotoilijoiden osallistumiseen, mutta myös uusien muotoilumahdollisuuksien löytämiseen ja tunnistamiseen.

Muotoilun arvon ja merkityksen kommunikointi on haasteena muuttuvassa roolissa ja tehtäväkuvassa. Muotoilujohtamisen merkitys tulee kasvamaan, jotta uutta ajattelua voidaan kehittää eteenpäin. Vain pieni osa muotoilijoista työskentelee tehden muotoilua kokemuseräisen yhteissuunnittelun lähtökohdasta. Muotoiluun

liittyy tahtomattakin vielä tietynlaista ”mystiikkaa” ideoiden ja ajatusten synnystä, jolloin ajatus koko prosessin avaamisesta ei-muotoilijoille yhteissuunnittelun avulla voi tuntua vieraalta. Muotoilijoita tulisi rohkaista omien työtapojensa valjastamiseen ja hyödyntämiseen ei-perinteisessä mielessä ja yhteyksissä. Julkisen sektorin palveluiden suunnittelu on alue, jossa muotoilijan taidoilla ja näkemyksellä olisi tilausta.

Burns ja kumppanit (2006) kuvaavat RED PAPER Transformation Design kirjoituksessaan muotoilun kenttää, jossa maailma on monimutkaisempi kuin aikaisemmin. Organisaatiot (julkiset ja yksityiset) kohtaavat uudenlaisia muutosvaatimuksia, joihin perinteiset ongelmanratkaisukeinot eivät toimi. Organisaation muutoksia perinteisillä keinoilla kehittävät konsultit tuottavat raportteja ja esityksiä organisaation strategiaksi, mutta eivät tarjoa konkreettisia ratkaisuja tai prototyyppejä ratkaisuisista.

RED (Burns ja kumppanit) uskoo, että muotoilu ja muotoilulähtöiset taidot ovat avainasemassa kohdatessa aikamme taloudellisia ja sosiaalisia haasteita. Muotoiluprosessi ja työtavat, joiden keskiössä on ihminen – käyttäjä, yhdessä luovan ongelmanratkaisun kanssa, johtaa käytännöllisiin arjen ratkaisuihin. Uudenlaisiin haasteisiin vastaavaa muotoilua RED kutsuu nimellä muutoksen muotoilu (eng. Transformation Design). Burns ja kumppanit (2006) transformation design määritelmän mukaan organisaatiot toimivat ymärästössä, joka on jatkuvassa muutoksessa. Muotoilun haasteena ei ole pelkästään ratkaista kulloinkin käsillä oleva tehtävä, vaan kuinka suunnitella välineitä, jotta muotoilu voisi jatkuvasti vas-

tata, mukautua ja innovoida. Transformation design ei tavoittele ainoastaan muotoiluratkaisujen tarjoamista, vaan työkaluja, taitoja ja järjestelmätason kykyä vastata käynnissä olevaan muutokseen.

Myös Sangiorgi (2011) nostaa esille palvelumuotoilun muuttumisen transformation designiksi. Muotoilun rooli muutoksen mahdollistajana yhdistyy palveluiden muutoksen mahdollistavaan rooliin. RED:n mukaan transformation designin piirissä muotoilua voi toteuttaa myös ei-muotoilijat, joka itsessään vaatii muotoilijoilta kykyä perustella omaa rooliaan. Transformation design vaatii muotoilijoilta uudenlaisen roolin omaksumista ja laaja-alaisen systeemitason sekä strategisen ajattelun sisäistämistä.

Transformation design vastaa hyvin paljon sitä näkemystä, joka minulla on ollut muotoilusta. Ammatillisissa tehtävissä olen törmännyt vastaaviin haasteisiin. Koen, että muotoilijan rooli on joskus olla kuin kapellimestari tai elokuvaohjaaja, joka pystyy näkemään kokonaisuuden ja eri osien vaikutuksen toisiinsa, hallitsee kokonaisuuden sekä vastaa lopputuloksesta. Yhteissuunnittelu ei poista muotoilijan roolia ammatillisena ja tämä rooli tuo mukanaan myös vastuuta. Muotoilijan työ vaatii jatkuvaa osaamisen laajentamista. Opinnäytetyöni tarjoaa minulle mahdollisuuden osaamiseni kehittämiseen ja paikan muutoksen muotoilun eturintamassa. Opinnäytetyöni on minulle tutkimusmatka transformation design maailmaan. Matkan aikana on mahdollista muodostaa näkemys siitä mikä muotoilijan rooli on, miten se määrittyy, mikä rooliin vaikuttaa, millaisia haasteita esiintyy ja millaisia mahdollisuuksia avautuu.

03 Työn tausta ja konteksti

03.00 Työn tausta ja konteksti

Opinnäytetyöni on osa Palvelupolku 2 -tutkimushanketta. Tutkimushanketta rahoittaa Helsingin kaupungin innovaatio-rahasto. Palvelupolku –hankkeen yhteyshenkilöinä Aalto-yliopistosta ovat kauppatieteen tohtori Annukka Jyrämä Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulusta ja taiteen tohtori Tuuli Mattelmäki Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun muotoilun laitokselta.

Palvelupolku 2 -tutkimushankkeen taustana on 2009 – 2010 toteutettu Palvelupolku 1 -tutkimushanke. Molemmat tutkimushankkeet liittyvät Helsingin kaupungin elinkeinostrategiaan, jonka tavoitteena on yritysasiakkailla suunnattavien palveluiden voimakas kehittäminen (hyväksytty 2007). Kehittämistyössä lähtökohtana on kyky ymmärtää asiakkaiden nykyisiä ja tulevia tarpeita. Kehittämistyön lähtökohdaksi on valittu palvelumuotoilu. Palvelupolku 1 -tutkimushanke jakautui kahteen laajempaan kokonaisuuteen: 1) Palvelupolku-toimintamallin arververkosto ja 2) Palvelumuotoilun hyödyntämisen kompetenssien kehittäminen. Palvelupolku 1 -tutkimushankkeen tutkimustulosten pohjalta todettiin tarve lisätutkimukselle. Palvelupolku 2 jatkotutkimuksen teemat syventävät tutkimushankkeen ensimmäisen vaiheen tuloksien pohjalta ymmärrystä palvelupolkujen kehittämistyöstä. (Jyrämä & Rajala, 2010)

Palvelupolku 1 -tutkimushankkeen sisällöt

1. osio – Palvelupolku-toimintamallin arververkosto tutki palvelupolkujen arververkostoja seuraavien tutkimuskysymysten valossa: *Minkä tyyppisiä verkostosuhteita voidaan tunnistaa virastokohtaisissa palveluprosesseissa ja*

miten nämä verkostot ovat muodostuneet ja kehittyneet? Millaisten yhteistoimintasuhteiden avulla asiakaslähtöinen palvelupolku voi luoda lisää arvoa asiakkailleen? Miten verkostojohdamisen osaaminen voisi kehittää prosessia? Tutkimuskontekstina yksityisen tapahtumajärjestäjän lupaprosessi, yritysten perustamisneuvonta ja pk-yrityksen sijoittumisprosessi palvelupolkupilotit. Tuloksia esittelee Monika Rautvuoren pro gradu tutkielma (2010) ”*Kohti asiakaslähtöistä palveluverkosta kaupunkiorganisaatiossa. Case: Helsinki – yritysmyönteinen kumppani – hankkeen palvelupolut*”.

2. osio – Palvelumuotoilun hyödyntämisen kompetenssien kehittäminen, jonka keskeisin tutkimuskysymys on: *Miten muotoilullisia keinoja ja toimintatapoja, kuten viisuaalisia ja empaattisia menetelmiä sekä yhteissuunnittelua voidaan hyödyntää julkisia palveluita suunnittelevassa verkostossa, yhteistyön, vuorovaikutuksen ja kommunikation tukena, sekä edistämään yhteisen ymmärryksen syntymistä?* Hankkeessa tarkastellaan nimenomaan Helsingin kaupungin pilottihanketta palvelumuotoilussa tarvittavan uudenlaisen kompetenssin näkökulmasta. Työn tavoitteena oli tutkia, miten muotoilullisia työtapoja voidaan hyödyntää, kun palvelumuotoilua tehdään

yhteissuunnitteluna julkisia palveluita suunnittelevassa verkostossa, yhteistyön, vuorovaikutuksen ja kommunikaation tukena. Tutkimus toteutettiin sosiaali- ja terveysalan palvelupolkupilotin suunnittelun kontekstissa. Tutkimustuloksia esittelee Kirsi Hakion taiteen maisterin

opinnäytetyö (2010) ”Kun Ville Virkamies tapasi Hanne Hoivakotiyrittäjän. Kokemuksia muotoilun työtapojen hyödyntämisestä verkosto-yhteistyön ja julkisten palvelujen suunnittelun tukena.” (Jyrämä & Rajala, 2010)



Kuva 02 Työpajatyöskentelyn työkalupakki, osa Kirsi Hakion taiteen maisterin opinnäytetyötä.

03.01 Lauttasaaren asiakaskeinen palveluverkko –hanke

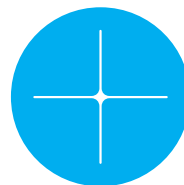
Helsingin kaupunki on viime vuosina alkanut panostaa asiakaslähtöisten toimintamallien hyödyntämiseen palveluidensa suunnittelussa. Tärkeänä osana on muotoilun ja palvelumuotoilun tarjoamat työkalut. Yksi tällaisen uudenlaisen ajattelun hedelmä ja opinnäytetyöni konteksti on Helsingin kaupungin sosiaaliviraston käynnistämä Lauttasaaren asiakaskeinen palveluverkko -hanke¹⁰. Hanke toimii Palvelupolku 2. tutkimushankkeen pilottitutkimuksen kontekstina ja muotoilun tutkimuksesta vastaa Aalto-yliopiston taiteen ja suunnittelun korkeakoulu. Lauttasaari -hankkeella on World Design Capital 2012 status¹¹ (WDC hankkeet, 2011). Hankkeen tutkimussuunnitelma kuvaa hanketta seuraavasti:

”Lauttasaari hanke on mukana Tekesin Innovaatiot sosiaali -terveyspalvelujärjestelmässä –ohjelmassa. Ohjelman tavoitteena uudistaa julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveyspalvelutuotantoa ja edistää palvelujen saatavuutta, laatua sekä vaikuttavuutta. Ohjelman avulla pyritään kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää uudistavia, asiakaslähtöisiä yhteistyö- ja toimintamalleja.”

- Lauttasaari –hankkeen suunnitelma

¹⁰ Kutsun tämän jälkeen hanketta Lauttasaari –hankkeeksi.

¹¹ Sosiaaliviraston WDC hankkeet: <http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Hankkeet/wdc>



WORLD DESIGN
CAPITAL
HELSINKI 2012

Hankkeen kohderyhmä - omaishoitajat

Lauttasaari –hanke keskittyy vanhuspalveluihin ja kohderyhmänä on omaishoitajat.

”Omaishoitaja on henkilö, joka pitää huolta perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä hoivan tarpeesta johtuen ei selviydy arjestaan omatoimisesti.”

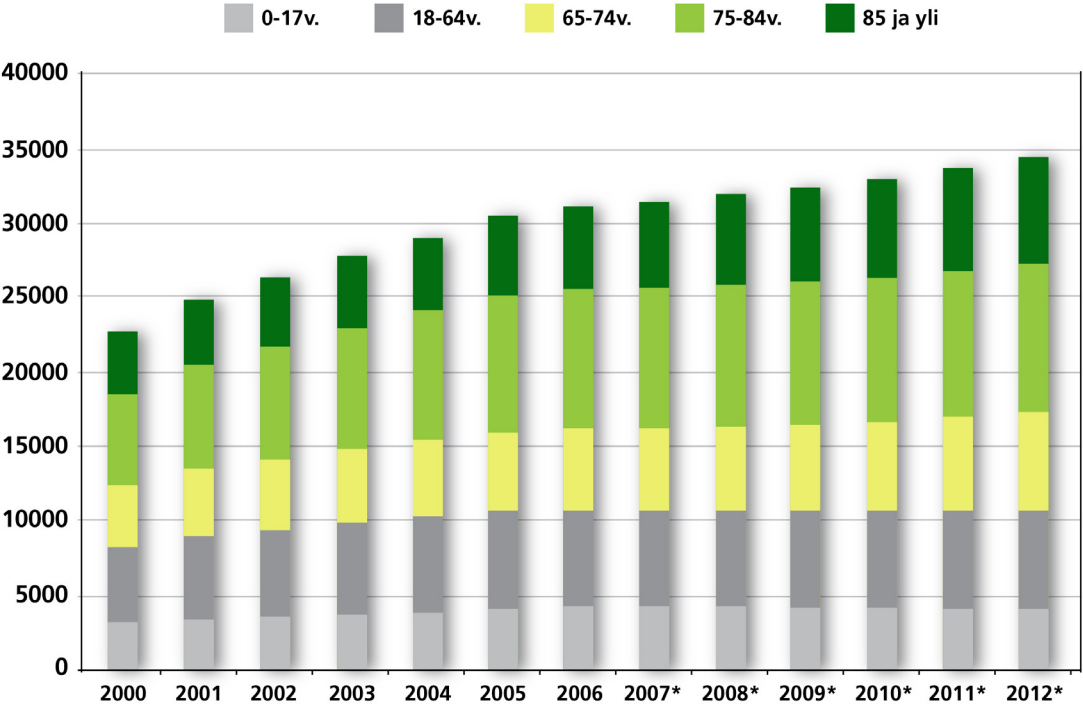
-Omaishoitajat ja Läheiset –liitto ry¹²

Hankkeen tutkimussuunnitelmassa omaishoito määritellään seuraavasti: Omaishoidolla tarkoitetaan pitkäaikaisairaana, vammaisen tai iäkkään omaisen tai läheisen auttamista. Apua tarvitsevat ovat kaikenikäisiä. Omaishoito vaihtelee vähemmän vaativasta aina ympärivuorokautista apua edellyttäviin tilanteisiin. Suomessa virallisen omais-

¹² <http://www.omaishoitajat.fi/mita-omaishoito>

hoidon tuen saajia on noin 30 000 henkilöä. Järjestöt arvioivat, että noin 300 000 henkilöä hoitaa päivittäin omaistaan. Vuonna 2008 Helsingissä oli omaishoidon tuen piirissä 3262 henkilöä. Heistä 1933 oli yli 65-vuotiaita ja 1395 yli 75-vuotiaita. Omaishoidon tukea saavien määrä oli noussut 149:llä vuodesta 2007, jolloin heitä oli 3113. Omaishoidon tuen saajien määrä on yli kaksinkertaistunut reilussa kymmenessä vuodessa, sillä vuonna 1997 omaishoidon tuen saajien määrä oli 1483.

Hankkeen kohderyhmän pilottijoukoksi on valittu lauttasaarelaiset omaishoitoperheet, joissa perheenjäsen toimii omaishoitajana ja hoidettava on yli 65-vuotias. Perheitä on Lauttasaassa noin 50 kappaletta. Myös kotihoidon tukipalvelu- ja tilapäisasiakkaat kuuluvat kohderyhmään (n. 50). Kotihoidon tukipalveluita ovat siivous, ateriapalvelu, kauppapalvelu, turvapuhelin, pyykkipalvelu, kylvety sapu ja apteekin annosjakelu. Lisäksi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vanhusten palvelujen vastuualue



Kuva 03 Omaisten hoidossa olevien henkilöiden määrä vuodesta 2000 vuoteen 2006 sekä hoidettavien määrän arvioitu kehittyminen vuoteen 2012.
 * arvio, joka perustuu väestöennusteisiin ja siihen, että eri ikäryhmissä säilyisi sama osuus omaishoidon tukea saaneita

kerää hankkeen aikana Lauttasaaren kotihoidon asiakailta ja kaikilta yli 65-vuotiailta lauttasaarelaisilta tietoa palvelutarpeista.

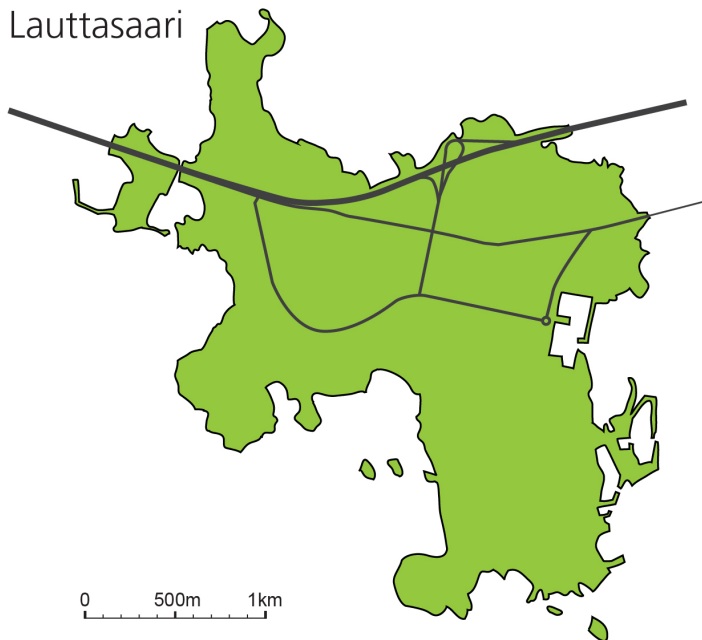
Lauttasaari on valittu hankkeen pilottialueeksi sen erityisen luonteensa ja sijaintinsa vuoksi. Lauttasaari on yhtenäinen, ikääntyvä kaupunginosa ja sopivan kokoinen toimintatavan kehittämisen kannalta. Lauttasaari on yli 20 000 asukkaan saari, jossa asukkaiden koulutustaso on korkea. Yli 65 -vuotiaita on noin 3600. Saarella on Helsingin muihin alueisiin nähden iso osuus kaksikielisiä.

Hankkeen tavoite

Hankkeen tavoitteena on muodostaa Lauttasaaren alueelle ns. seinätön palveluverkko, joka sisältää julkiset (kaupungin) ja yksityiset palveluntarjoajat sekä kolmannen sektorin (vapaaehtoistoimijat, esim. SPR ja Helsinki Missio) tarjoamat palvelut.

- Luoda uudenlainen palveluohjauksen Care Manager –toimintamalli
- Luoda Henkilökohtaisen budjetoinnin rahoitus- ja toimintamalli

Lauttasaari



Kuva 04 Lauttasaaren sijainti

- Etsiä uusia palvelusetelin käyttötarkoituksia
- Rakentaa Lauttasaareen julkisen (kaupungin hallintokunnat), yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden verkosto
- Pilotoida uudenlaista palveluohjausta, henkilökohtaista budjetointia ja toimijaverkostoa
- Hyödyntää palvelumuotoilua hankkeen eri vaiheissa
- Tutkia hankkeen vaikuttavuutta eri näkökulmista

03.02 Lauttasaari -hankkeen lähtökohtana olevat palvelu- ja toimintamallit

Lauttasaari –hankkeen palvelu- ja toimintamallien tausta

Lauttasaari -hankkeen lähtökohdaksi oli valittu palvelu- ja toimintamallit, joita oli suunniteltu ja kokeiltu käytännössä mm. Englannissa ja Hollannissa. Englannissa henkilökohtaista budjettia kokeiltiin In Control –hankkeessa (2005 – 2007). Hankkeen tavoitteena oli uudistaa julkisia sosiaali- ja terveystalouksia ja saada asiakkaat ottamaan enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. In Control –hankkeessa henkilökohtaista budjettia testattiin pilottikokeiluna jatkuvaa hoitoa tarvitsevien erityisryhmien kanssa. Hollannissa¹³ henkilökohtaista budjettia

aloitettiin kokeilemaan jo 1996 ja sen jälkeen kokeilu on laajentunut. Vuonna 2010 henkilökohtainen budjetti oli käytössä jo 123 000 asiakkaalla. Hollannin henkilökohtaisen budjetin kokeilu lisäsi potilaiden autonomiaa palveluidensa suhteen ja paransi terveystalouksien laatua. Lauttasaari -hanke pyrkii tuomaan samat, kansainvälisesti testatut toimintaperiaatteet Suomeen ja kokeilemaan käytäntöjä suomalaisessa kontekstissa. On kuitenkin löydettävä hankkeeseen ja Suomen oloihin soveltuvat keinot ja menetelmät palvelumalleille ja niiden testaamiselle. Englannin ja Hollannin kokemukset toimivat hyvänä inspiraationa, mutta näiden projektien kokemusten hyödyntämisen hankaluutena on kontekstin ja kulttuurien sekä lähtökohtien erilaisuus.

Palveluohjaus - Care manager -toimintamalli

Palveluohjaus on asiakasneuvontaa ja yhdessä suunnittelua. Palveluohjaaja auttaa asiakasta löytämään hänelle sopivat palvelut. Asiakkaalle tarjottavat palvelut muodostuvat kaupungin palveluista ja yksityisten yritysten sekä eri järjestöjen, yhdistysten ja vapaaehtoistoimijoiden tarjoamista palveluista. Hankkeen aikana tarjottavat palvelut pyritään kartoittamaan Lauttasaaren alueelta. Palveluista muodostetaan jokaiselle asiakkaalle hänen omia tarpeita vastaava palvelupaketti. Asiakas saa itse vaikuttaa ja valita hänelle tulevat palvelut. Palveluohjaukseen kuuluu myös henkilökohtainen palveluohjaaja, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta muodostamaan palvelupaketin ja kartoittamaan sopivat palvelut.

¹³ The Health Foundation - Inspiring Improvement
<http://www.health.org.uk/publications/personal-health-budgets/case-study/personal-budgets-in-the-netherlands/>

Henkilökohtainen budjetti - personal budget -toimintamalli

”Henkilökohtainen budjetti on palvelun käyttäjän omalle määrittelyvallalle perustuva yksilöllinen tapa suunnitella tukea ja palveluja sekä niihin varatun budjetin käyttöä”

– Lauttasaari -hakkeen määritelmä henkilökohtaiselle budjetille

Asiakkaalle laadittavaa henkilökohtaista budjettia varten asiakkaan palvelutarve kartoitetaan. Kartoituksen pohjalta asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tehdään asiakkaan tarpeista käsin. Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta määritellään asiakkaan budjetti (sis. palvelut ja taloudellinen arvio)¹⁴. Palveluiden käytöstä tehdään suunnitelma yhdessä asiakkaan, palveluohjaajan sekä läheisten/ystävien kanssa. Asiakkaan palveluiden käyttöä ja budjettia seurataan, jolloin voidaan tarpeen mukaan tehdä muutoksia palvelusuunnitelmaan. Henkilökohtaisessa budjetissa keskeisenä on asiakkaan oma valinnanvapaus sekä asiakkaan saama palveluohjaus. Henkilökohtaisen budjetin tavoitteena on lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vaikutusmahdollisuuksia oman palvelunsa järjestämiseen sekä parantaa palvelujen saatavuutta ja palvelujen näkyvyyttä. Henkilökohtaisen budjetin on ajateltu toimivan ennaltaehkäisevänä ja omaishoitajia aktivoivana.

¹⁴ Henkilökohtainen budjetti on suunniteltu toteutettavaksi tämän hetkisten taloudellisten raamien puitteissa, jossa omaishoidon tuki olisi mahdollista muuttaa osittain palveluiksi.

Palvelutarjotin - Service tray

Palvelutarjotin on asiakkaalle ja palveluohjaajalle kootava paletti, joka koostuu kaupungin eri hallintokuntien palveluista sekä yritysten ja kolmannen sektorin palvelusta.

Hyvinvointipiste - Wellbeing spot

Hyvinvointipiste on hankkeen aikana kehitetty idea, joka nousi tarpeesta tarjota lauttasaarelaisille omaishoitajille ja ikäihmisille kohtaamis- ja tiedonsaantipaikka. Hyvinvointipistettä on suunniteltu myös palveluohjaajan toimipisteeksi. Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun muotoilun laitoksen maisteriopiskelijaryhmä oli mukana kehittämässä hyvinvointipiste¹⁵ konseptia. Ryhmä kehitti konseptia Designing for Services kurssin puitteissa. Hankkeen taholta paikaksi on ehdotettu Lauttasaaressa sijaitsevaa Punaista huvilaa, joka on keskeisellä paikalla ja tunnettu paikallisten keskuudessa. Kiinteistö on kaupungin omistama ja sen tiloissa toimii tällä hetkellä Lauttasaari -lehden toimitus. Hankkeen kuluessa hyvinvointipiste toimintaa tullaan pilotoimaan.

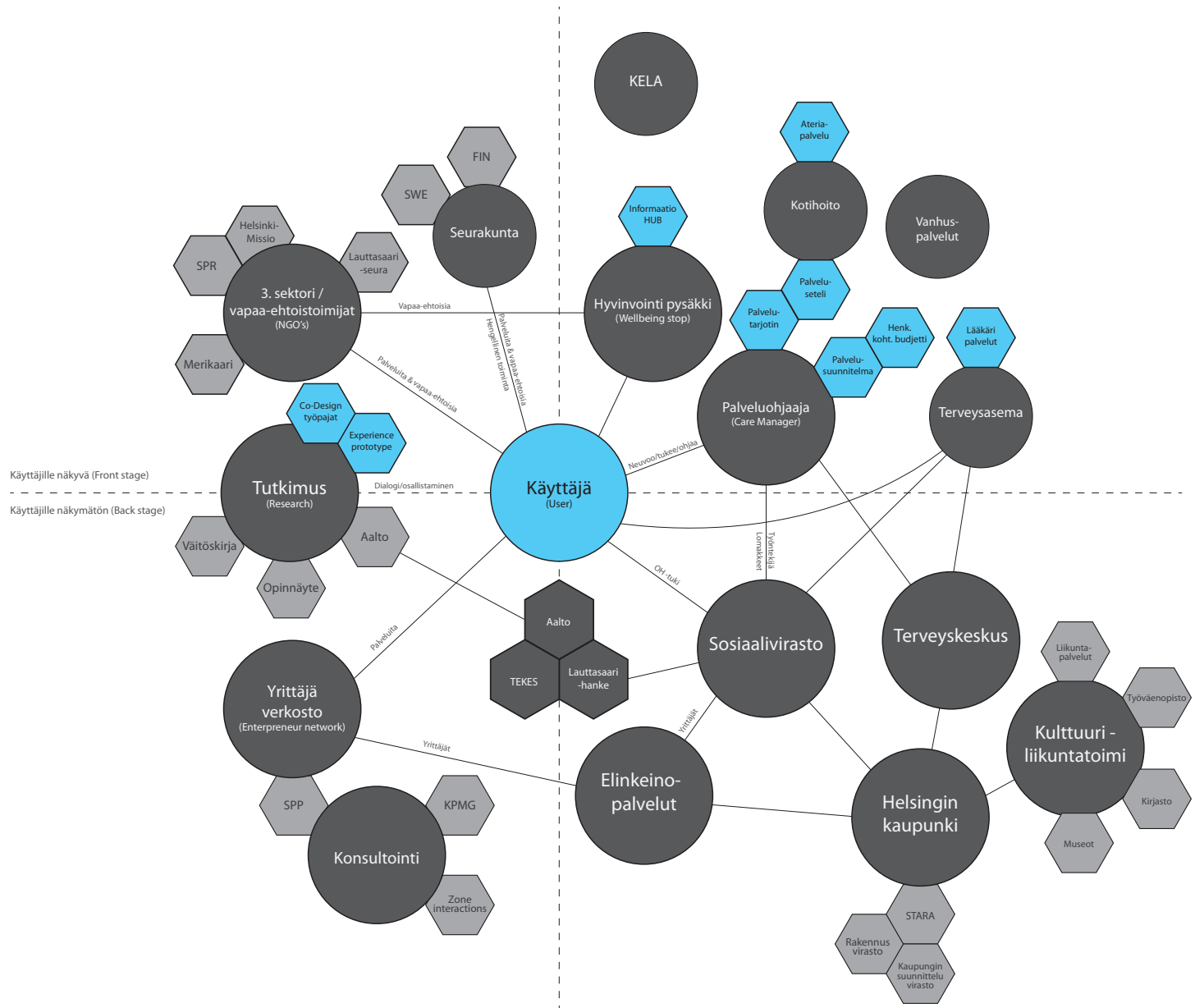
Yhteistyötahot ja hankkeen toimijat

Lauttasaari -hankkeessa on mukana useita toimijoita. Hanketta rahoittavat Tekes ja Helsingin kaupunki.¹⁶ Hankkeessa ovat mukana seuraavat toimijat:

- Helsingin kaupunki (eri hallintokuntia)

¹⁵ Hyvinvointipiste / wellbeing spot on opiskelijaryhmän kehittämä nimi.

¹⁶ Tekes 50% ja Helsingin kaupunki 50%

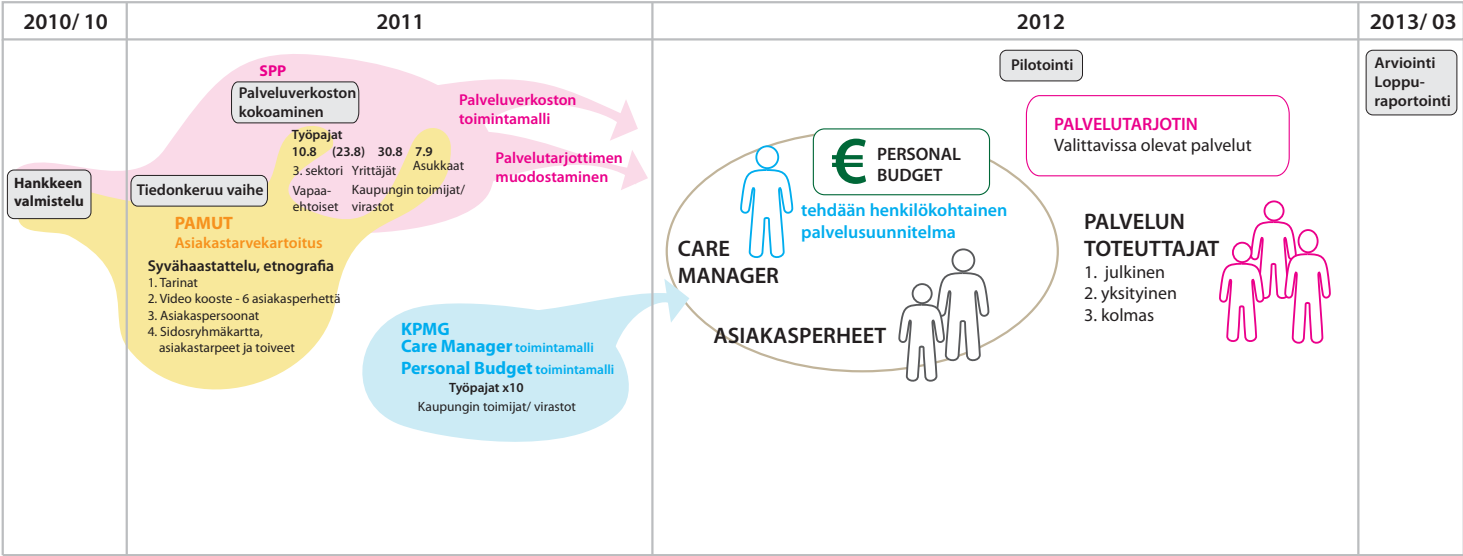


Kuva 06 Kuva yrittää hahmottaa Lauttasaari -hankkeen monimutkaista toimijaverkostosta ja niiden keskinäisistä yhteyksistä käyttäjän ollessa keskiössä. Kuva auttoi minua hahmottamaan kokonaisuutta. Kuva ei ole kattava esitys Lauttasaari -hankkeen toimijoista.

- Helsingin Yrittäjät ry:n Palveleva Helsinki –hanke, Lauttasaaren Yrittäjät ry
- Yksityisiä yrityksiä/ yrittäjiä
- Järjestöjä, säätiöitä, evankelis-luterilainen seurakunta, vapaaehtoistyön yhteisöjä
- Tutkimusyhteistyötahot (Aalto-yliopisto, Itä-Suomen yliopiston KWRC, THL)
- Kansainväliset verkostot (mm. ENSA European Network of Social Authorities)
- Tekes - teknologian ja innovaatioiden kehittämis-keskus
- Vertailukehittämistahot (mm. Kainuun AKI Aktiiviasiakas –hanke, Tampere)
- Työn tukena: KPMG, Service Park Provider Oy (SPP), Broadview Oy Ltd, ZoneInteractions

Hankkeen aikataulu

Lauttasaari –hanke on noin kahden vuoden mittainen kehityshanke. Hankkeen valmistelu alkoi lokakuussa 2010 ja hanke loppuu 31.3.2013. Hankkeen varsinainen työskentelyn aloitus oli helmikuussa 2011. Hankkeen palvelumalleja kehitettiin ja esipilotointivaiheen aikana syksyllä 2011 ja alkuvuodesta 2012. Hankkeen varsinainen pilottivaihe aloitettiin huhtikuussa 2012. Pilotti jatkuu vuoden loppuun asti, jonka jälkeen hankkeen kokemukset raportoidaan. Hankkeen loppuraportti valmistuu keväällä 2013.



Kuva 07 Kirsi Hakion kuvaus Lauttasaari -hankkeen aikataulusta ja hankkeen aikana toteutetuista vaiheista.

Hankkeen ydinryhmä

Hankkeen ydinryhmäksi kutsun sitä joukkoa, joka koostuu niistä Helsingin kaupungin ihmisistä, jotka ovat osa Lauttasaari -hanketta, ja joiden kanssa olen tehnyt yhteistyötä opinnäytetyöni aikana. Hankkeen ydinryhmään kuuluvat:

- Susanna Hyvärinen - hankkeen projektipäällikkö
- Hanna Torppa - projektityöntekijä, sosiaaliohjaaja
- Eeva Alppi - sosiaaliohjaaja (Lauttasaaren alue)
- Marja-Leena Vaittinen - elinkeinopalvelut

Edellä esitellyn ydinryhmän lisäksi ryhmään voidaan katsoa kuuluvaksi Kirsi Hakio, joka on mukana hankkeessa tutkien palvelumuotoilun menetelmien vaikutusta julkisen organisaation kehityshankkeissa.

Olen hyödyntänyt ja konsultoinut hankkeen ydinryhmää opinnäytetyössäni prosessin eri vaiheissa ja suhtaudun ydinryhmän henkilöihin niin sanottuna asiantuntijaryhmänä. Ydinryhmässä on tietotaitoa kaupungin organisaation toiminnasta sekä sosiaaliviraston toimintaperiaatteista ja käytännön palveluista. Ryhmän jäsenten, erityisesti Eeva Alpin ja Hanna Torpan pitkä käytännön kokemus ja kontakti omaishoitoperheisiin on ollut erittäin arvokasta.

Lauttasaari-hankkeen ydinryhmän lisäksi olen saanut opinnäytetyöni aikana korvaamatonta asiantuntijatukea ja käytännön neuvoja opinnäytetyöni ohjaajalta Tuuli Mattelmäeltä sekä Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun tohtoriopiskelija Kirsikka Vaajakalliolta¹⁷.

¹⁷ Kirsikka Vaajakallio valmistui taiteen tohtoriksi elokuussa 2012

03.03 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys

Lauttasaari -hankkeen tavoitteena on luoda omaishoitajaperheitä (OH-perhe) varten palvelu- ja toimintamalli, jonka lähtökohtana ovat henkilökohtainen budjetti (Personal Budget) ja palveluohjaus (Care Manager) -konseptit. Palvelumallien tarkoitus on helpottaa omaishoitajien arkea ja edesauttaa heidän jaksamistaan vaativassa hoitotyössä tarjoamalla heidän käyttöönsä palveluita, jotka edistävät heidän hyvinvointiaan ja terveyttään. Palvelumallin tulee myös vastata kysymykseen, mitä palveluita ja miten palvelut saadaan OH-perheiden ulottuville. Suunniteltava palvelumalli pilotoidaan hankkeen yhteydessä vuoden 2012 aikana mukana olevien omaishoitajaperheiden kanssa (vähintään 3 perhettä). Ennen varsinaista pilottia toteutettiin esipilotti (2011/2012), jossa kehitettiin palvelumallia käyttäjälähtöisempään suuntaan osallistamalla käyttäjät mukaan suunnitteluun.

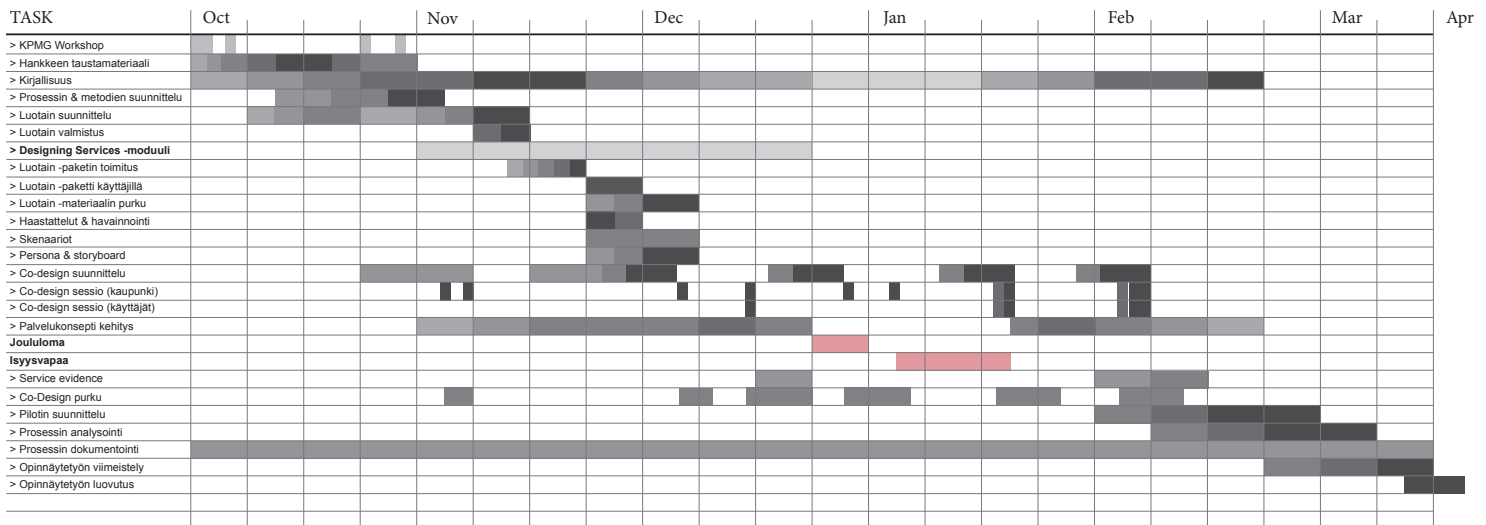
Opinnäytetyöni painopiste palvelumuotoilun näkökulmasta on yhteissuunnittelussa ja sen menetelmien hyödyntämisessä kehitettäessä sosiaali- ja terveyspalveluja. Muotoilun työtapojen avulla on tarkoitus vahvistaa käyttäjälähtöistä näkökulmaa ja osallistaa käyttäjiä ja hankkeen toimijoita mukaan suunnitteluprosessiin. Yhteissuunnittelun tavoitteena on antaa hankkeen toimijoille paremmat mahdollisuudet kehittää sellaiset palvelu- ja toimintamallit, jotka vastaavat käyttäjien todellisia tarpeita, ja joita he ovat itse saaneet olla mukana kehittämässä. Yhteissuunnittelua sovelletaan kokeellisesti yhteistyössä

Lauttasaari –hankkeen toimijoiden kanssa. Toiveena on, että työ voisi saada aikaan pysyviä vaikutuksia ja käyttäjälähtöisestä ajattelumallista voisi tulla tapa, jolla sosiaalivirastossa suhtaudutaan asiakkaisiin / käyttäjiin. Palvelupolku –hankkeen tavoitteiden mukaisesti työn aikana hyödynnetään mahdollisimman paljon erilaisia visuaalisia työtapoja työskentelyn tukena työn eri vaiheissa. Olen rajannut opinnäytetyöni ulkopuolelle hankkeen pilottivaiheen ja työni keskittyy esipilottivaiheeseen.

Henkilökohtaisena tavoitteena on oppia luontevasti hyödyntämään ja soveltamaan erilaisia käyttäjälähtöisen, osallistavan yhteissuunnittelun työtapoja palvelumuotoilussa sekä muussa työssäni. Opinnäytetyöaiheessa minua motivoi mahdollisuus päästä suunnittelemaan palvelumallia, joka voi oikeasti auttaa ja parantaa omaishoitajien elämänlaatua.

Tutkimuskysymys

Yhteissuunnittelussa on kyse eri tahojen valjastamisesta kehitystyön tekemiseen toistensa kanssa yhteistyössä. Yhteistyö ei synny itsestään. Tutkin työssäni millainen rooli muotoilijalla voi olla yhteissuunnitteluprosessissa ja miten rooli kehittyy työn edetessä. Opinnäytetyötäni ohjaava tutkimuskysymys on: *Mikä on muotoilijan rooli sovellettaessa yhteissuunnittelua kehitettäessä sosiaali- ja terveyspalveluita vanhushpalveluiden kontekstissa?* Yhteissuunnittelussa toimijoiden osallistumiselle prosessiin on eri intensiteettitasoja. Yhteissuunnittelun työpajat ja muut muotoilun työtavat, muun muassa kokemuksen prototypointi, tekevät muotoiluprosessista saavutettavan myös ei-muotoilijoille. Prosessin saavutettavuus ei-muo-



Kuva 08 Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma 10.11.2011

toilijoille tekee mielenkiintoiseksi tutkia muotoilijan roolia yhteissuunnittelussa.

Toivon työn tuloksena ymmärtäväni muotoilijan roolin sisällön ja vaatimukset yhteissuunnitteluprosessissa. Haluaisin myös vastauksen soveltuuko yhteissuunnittelu sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen? Tavoitteena on, että yhteissuunnitteluprosessi voisi omalta osaltaan tehdä Lauttasaari –hankkeeseen osallistumisesta mielekkään ja motivoivan kokemuksen hankkeessa mukana oleville.

Tutkimukseni tukena ja kyetäkseni vastaamaan esittämiini tutkimuskysymyksiin hyödynnän seuraavia työtapoja:

- Aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen tutustuminen; palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu (co-design) jne.
- Tutustuminen muihin julkisten palveluiden alueella toteutettuihin palvelumuotoilu hankkeisiin/projekteihin ja niiden kokemuksiin
- Luotaamisen hyödyntäminen käyttäjätiedon hankintaan ja käyttäjien osallistamiseen
- Palvelukokemuksen prototypointi palvelumuotoilussa
- Työpajatyöskentelyn hyödyntäminen yhteissuunnittelun toteuttamiseksi.
- Visualisointi - Prosessin ja käyttäjätiedon visualisointi ja kommunikointi empaattisen suunnittelun lähtökohdasta hyödyntäen tarinankerrontaa ja skenaariopohjaisia käyttäjäkuvauksia.

”Mikä on muotoilijan rooli sovellettaessa yhteissuunnittelua kehitettäessä sosiaali- ja terveyspalveluita vanhuspalveluiden kontekstissa?”

- Opinnäytetyön tutkimuskysymys

*"What I hear I forget. What I see, I remember.
What I do, I understand"*

– Lao Tse, kiinalainen filosofi –

04 Työprosessi – yhteissuunnittelun soveltamien

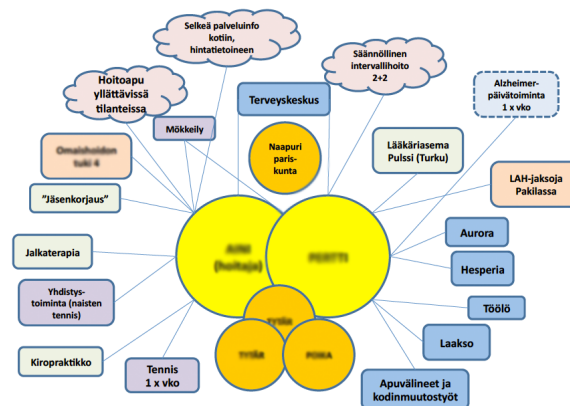
04.00 Työprosessi – yhteissuunnittelun soveltaminen Lauttasaari –hankkeessa

Raportin tässä osassa kuvaan opinnäytetyön prosessia ja sen eri vaiheita kokonaisuudessaan. Minulle prosessi yhteissuunnittelun toteuttamiseksi on ollut tutkimusmatka, jonka aikana olen päässyt haastamaan käsitykseni muotoilijan tehtävänkuvasta. Matka voi alkaa...

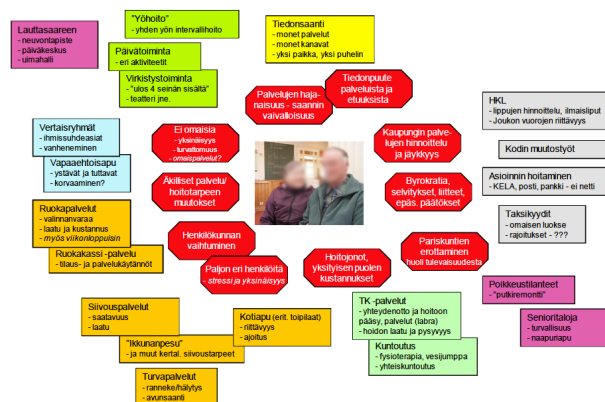
Hyppy liikkuvaan junaan

Opinnäytetyöprosessin alussa minun oli vaikea löytää omaa roolia Lauttasaari -hankkeessa ja opinnäytetyön painopistettä oli vaikea määrittää. Tulin mukaan Lauttasaari –hankkeeseen tilanteessa, jossa hanke oli ollut käynnissä useita kuukausia. Hankkeen lähtökohtana ja kehityksen kohteena olevat palvelu- ja toimintamallit olivat jo etukäteen valittu ja niiden kehittämisessä oli ollut mukana useita tahoja. Lisäksi hankkeessa oli hyödynnetty erilaisia menetelmiä käyttäjätiedon hankkimiseen. Hankkeessa mukana olevat palvelumuotoilukonsultit¹⁸ olivat yhdessä sosiaaliviraston kanssa kartoittaneet omaishoitajien palvelutarpeita ja toiveita tekemällä ns. etnografia haastatteluita omaishoitajien kotona. Haastatteluihin osallistui viisitoista lauttasaarelaista omaishoitoperhettä. Haastattelut kartoittivat omaishoitoperheiden tilannetta, palveluita ja palvelutoiveita sekä tulevaisuuden näkemyksiä (ks. kuva 09). Haastattelujen pohjalta oli toteutettu muutama persoonakuvaus kuvaamaan esimerkkiomaishoitoperhettä (ks. kuva 10). Persoonakuvauksia oli hyödynnetty hankkeessa mukana olleille yrityksille järjestetyssä keskustelussa ja työpajatilaisuudessa kesäkuussa 2011. Haastattelut ja palvelutarpeen kartoitus toimivat pohjana Lauttasaari –hankkeen palveluohjauksen ja henkilökohtaisen budjetin palvelumallien kehittämiselle.

¹⁸ Broadview Oy ja Zone Interactions Oy



Kuva 09 Esimerkki asiakasperheiden palveluiden kartoituksesta



Kuva 10 Esimerkki persoonakuvauksesta

Lauttasaari -hankkeen tavoitteena oli vuoden 2012 aikana pilotoida palveluohjausta, palvelutarjotinta ja henkilökohtaisen budjetin toiminta- ja palvelumalleja hankkeessa mukana olevien omaishoitoperheiden kanssa. Tavoitteena oli aloittaa pilotointi muutaman vapaaehtoisen perheen kanssa ja laajentaa kokeilua pikku hiljaa. Ennen varsinaista pilottivaihetta oli tarkoitus toteuttaa niin sanottu esipilotti, jossa testattaisiin palvelumalleja varsinaista pilottia pienemmässä mittakaavassa. Esipilotointi mahdollistaa toiminta- ja palvelumallien käytännön toteutukseen liittyvien haasteiden tunnistamisen ajoissa. Kokemusten pohjalta on mahdollisuus kehittää palvelumalleja käyttäjälähtöisempään suuntaan sekä korjata toimintamallien mahdolliset puutteet.

Tehtävän kirkastuminen

Ennen esipilotointia syksyn mittaan järjestettiin kymmenen työpajan sarja (ks. liite 01). Työpajasarjan fasilitoinnista ja toteutuksesta vastasi KPMG¹⁹, joka on mukana hankkeessa kehittämässä palveluohjauksen ja henkilökohtaisen budjetin toimintamalleja. Työpajasarjan teemana olivat palveluohjauksen ja henkilökohtaisen budjetin toimintamallien kehittäminen. Työpajasarjan tavoitteena oli yhdessä hankkeen eri toimijoiden²⁰ kanssa kehittää toiminta- ja palvelumalleja, joita kokeiltaisiin käytännössä ensin esipilottivaiheessa ja myöhemmin pilotissa. Työpajasarjan oli tarkoitus tukea esipilotin aloitusta.

¹⁹ KPMG on kansainvälinen konsulttifirma, joka tuottaa runsaasti ajankohtaisraportteja ja selvityksiä julkisen sektorin tämän hetken haasteista ja tulevaisuudennäkymistä eri puolilla maailmaa www.kpmg.com/fi.

²⁰ Omaishoitoperheitä eli käyttäjiä ei työpajoissa ollut mukana

Osallistuin viiteen lokakuussa 2011 järjestettyyn työpajaan. Työpajoissa nousi useaan otteeseen esille tarve löytää uusia näkökulmia ja tuoretta ajattelua palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen. Osallistujien puheenvuoroissa toistui, kuinka Lauttasaari -hankkeen tuloksena toivottiin sosiaalivirastolle uudenlaisia toimintatapoja. Mielestäni hankkeessa siihen mennessä käytetyt lähestymistavat ja työpajojen työskentely ei täyttänyt toivettua uusista toimintatavoista. Muotoilun työtavat voitiin nähdä mahdollisuutena kehittää sosiaalivirastolle kaivattuja uusia toimintatapoja.

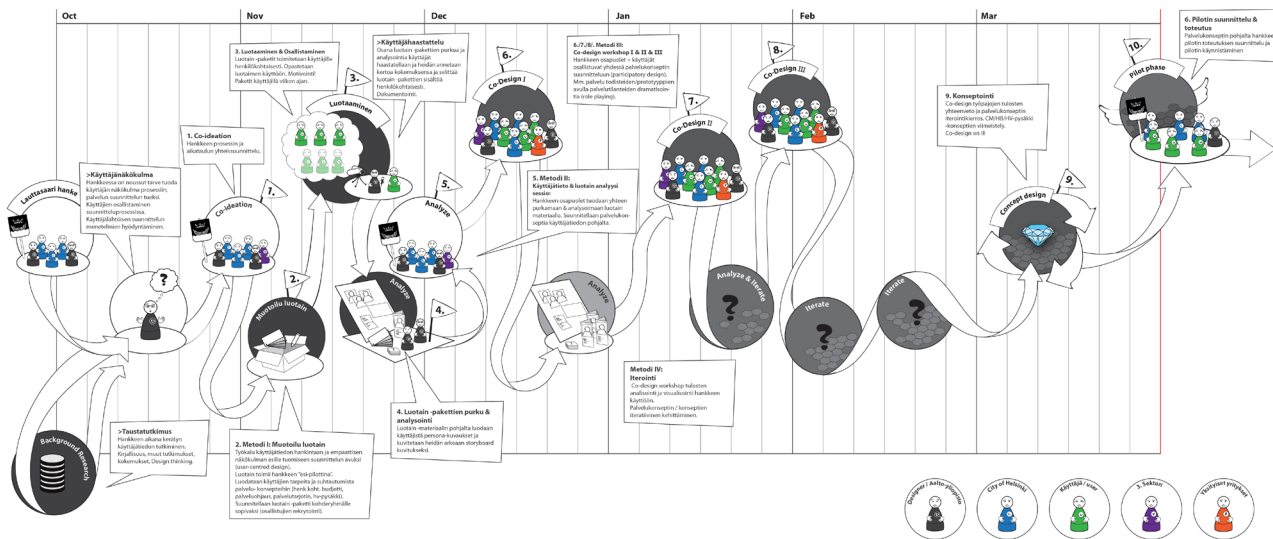
Vaikka työpajojen tavoitteena oli valmistaa hanketta esipilotointia varten, ei hanke mielestäni ollut vielä valmis aloittamaan esipilottia – ei ollut suunnitelmaa eikä näkemystä, miten palvelumalleja esipilotoidaan omaishoitoperheiden kanssa. Työpajassa tuli ilmi, että toiminta- ja palvelumallit eivät olleet vielä tarpeeksi selkeitä esipilotoinnin käynnistämistä varten ja oli aistittavissa epävarmuutta siitä, miten palvelumalleja voitaisiin esipilotoida. Hankkeessa mukana oleva palveluohjaaja totesikin viimeisessä työpajassa, että hän ei tiedä, mitä hän tarjoaa esipilotoinnissa mukana oleville perheille. Oman kokemukseni ja näkemykseni mukaan työpajasarja päättyi tilanteessa, jossa hankkeen aikataulu asetti paineita esipilotoinnin aloittamiselle, mutta ei ollut olemassa suunnitelmaa miten esipilotti toteutetaan. Koin, että ei ollut olemassa visiota eli selkeää näkemystä siitä, mitä palvelu- ja toimintamallit käytännössä tarkoittaisivat omaishoitajalle ja miten palveluita lähdetään pilotoimaan, tai ainakaan sitä ei siinä vaiheessa kommunikoitu selkeästi hankkeessa mukana oleville toimijoille.

Minun matkani – kuvaus opinnäytetyö prosessista

Hankkeen taustamateriaalin pohjalta ja työpajakokemuksen aikana minulle alkoi muodostua kuva siitä, miten hankkeessa voitaisiin hyödyntää muotoilun menetelmiä, mikä minun roolini muotoilijana voisi olla sekä mikä olisi opinnäytetyöni näkökulma. Lauttasaari-hankkeen tavoitteena on hyödyntää muotoilun metodeja suunniteltaessa asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Tähänastisen kokemukseni pohjalta koin, että asiakaslähtöisyyttä pitäisi korostaa aikaisempaa konkreettisemmin. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden osallistuminen hankkeeseen oli toistaiseksi rajoittunut muutama haastatteluun ja niiden pohjalta toteutettui-

hin persoonakuvauksiin. Koin, että hanke tarvitsisi vielä syvempää ja konkreettisempaa käyttäjien osallistumista, jotta palvelu- ja toimintamalleista saadaan oikeasti sellaiset, että ne vastaavat heidän tarpeita. Tästä lähtökohdasta oli luontevaa suunnitella ja esittää oma näkemykseni esipilotoinnin toteuttamisesta ottaen huomioon yhteissuunnittelun tavoitteet (ks. kuva 11 ja liite 02).

Minulle opinnäytetyö ja prosessi oli ikään kuin matka. Matkaa metaforana hyödyntäen lähdin visualisoimaan ”matkan” vaiheita, mitä kukin vaihe pitäisi sisältää ja keitä eri vaiheissa olisi mukana. Suunnitelmani lähtökohtana oli käyttäjälähtöinen suunnitteluprosessi, jossa pääpainona oli käyttäjien ja toimijoiden osallistaminen

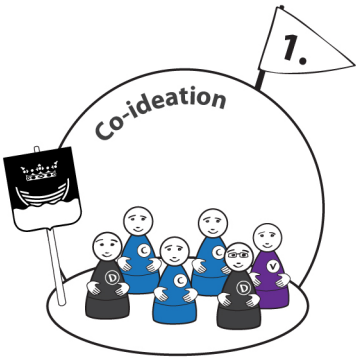


Kuva 11 Minun matkani, kuvaus opinnäytetyön prosessista. Suurempi kuva liitteenä 02.

yhteissuunnittelun periaattein. Yhteissuunnitteluun kuuluvan osallistamisen kautta oli mahdollisuus saada omaishoitajat (ja muut toimijat) osallistumaan palvelu- ja toimintamallien kehittämiseen sekä saada palautetta olemassa olevista palvelu- ja toimintamallien konsepteista. Hankkeen siinä vaiheessa omaishoitajien asennetta ja suhtautumista palvelukonsepteihin ei oltu millään tavalla selvitetty.

Ajallisesti suunnitelmani sijoittuu siis hankkeen esipilotointivaiheeseen ja kuvaa vaiheita opinnäytetyöni ajalta. Seuraavassa jaksossa kuvaan kulkemani ”matkan” vaiheita, prosessin sisältöä, tavoitteita ja etenemistä *minun matkani* -kuvan toimiessa viitekehyksenä.

04.01 Vaihe 1 Toimijoiden osallistaminen



Matkasuunnitelma - Prosessin suunnittelu-työpaja

Kuten mikä tahansa matka, myös tämä matka aloitettiin matkan suunnittelulla. Yhteissuunnittelussa ja osallistamisessa on tärkeää sitouttaa toimijat mukaan työprosessiin. Omaishoitajien (käyttäjien) ja eri toimijoiden osallistaminen Lauttasaari –hankkeen palvelu- ja toimintamallien kehittämiseen oli opinnäytetyöni yksi keskeisiä teemoja ja tästä syystä toimijoita pyrittiin osallistamaan mukaan jo yhteissuunnitteluprosessin suunnitteluvaiheeseen. Tarkoituksena toimijoiden osallistamisessa prosessin suunnitteluun oli motivoida ja sitouttaa heidät osallistumaan hankkeeseen sekä saada aikaan kokemus omistajuudesta.

”Useiden toimijoiden verkoston hahmotamiseen ja kokonaisuuden hallintaan tarvitaan työkaluja ja malleja, jotka tukevat monialaista työskentelyä”

- Mattelmäki, Vaajakallio 2011

Mattelmäki ja Vaajakallio (2011, s.81) ovat tunnistaneeet yhteissuunnittelulle erilaisia tavoitteita, 1) ryhmän yhteistyön parantaminen ja yhteisen kielen löytäminen, 2) luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen, 3) uusien näkökulmien saaminen, 4) lisätiedon saaminen ja ymmärryksen kehittäminen tietystä kohde-ryhmästä, sekä 5) uusien liiketoiminta- tai yhteistyöverkostojen luominen.

Edellä kuvailtujen yhteissuunnittelun tavoitteiden mukaisesti prosessin ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli parantaa hankkeen toimijoiden välistä yhteistyötä sekä auttaa löytämään yhteinen kieli. Tämän toteuttamiseksi käytännössä ja toimijoiden osallistamisen mahdollistamiseksi ensimmäisessä vaiheessa hankkeen toimijoille järjestettiin kaksi yhteissuunnittelun työpajaa (9. ja



Kuva 12 Lauttasaari -passi

11.11.2011). Työpajat pidettiin Helsingin kaupungin Elinkeinopalvelujen tiloissa. Työpajojen tarkoituksena oli kartoittaa hankkeessa mukana olevien toimijoiden sitoutumisen astetta ja motivaatiota osallistumiseen sekä suunnitella yhdessä aikataulu esipilotti vaiheelle. Työpajan sisällön ja tavoitteiden suunnittelu tapahtui yhteistyössä Kirsi Hakion kanssa. Fasilitoimme ensimmäisen työpajan Hakion kanssa yhdessä ja toisen työpajan fasilitoin itsenäisesti. Työpajoihin oli kutsuttu kaupungin eri yksiköiden edustajia, mm. sosiaalivirastosta, terveyskeskuksesta, liikuntavirastosta ja kirjastopalveluista. Lisäksi mukaan oli kutsuttu hankkeeseen kolmannen sektorin vapaaehtoistoimijoita; SPR²¹, HelsinkiMissio²² ja Lauttasaaren seurakunta (suomen- ja ruotsinkielinen).

Työpajan viitekehyksenä ja lähtökohtana esipilotin ja aikataulun suunnittelulle toimi toteuttamani käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin – *minun matkani* –kuva.

Työpajan oheismateriaaliksi olin toteuttanut niin kutsutun *Lauttasaari passin* (ks. kuva 12), jonka tarkoitus oli toimia keinona vahvistaa henkilökohtaista sitoutumista hankkeeseen. Useat hankkeessa mukana olevat, erityisesti kaupungin työntekijät osallistuvat useisiin eri hankkeisiin ja projekteihin. Projekteihin osallistumisesta ja omasta roolista jää harvoin minkäänlaista konkreettista todistetta. *Lauttasaari passin* oli tarkoitus auttaa osallistujia hahmottamaan hankkeen kokonaisuutta ja omaa rooliaan hankkeen eri vaiheissa. Täytyy muistaa, että työ-

²¹ Suomen Punainen Risti tarjoaa palveluita vanhuksille ja omaishoitajille RAY:n tukemana.

²² Helsinki Missio tekee aktiivista seniorityötä vapaaehtois pohjalta. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=292>

pajassa esitelty, lähtökohtana oleva työskentelyprosessi, oli useimmille ennestään tuntematon. Passin sisäsivulla oli esitettyä minun matkani, käyttäjäkeskeisen prosessin visualisointi (kuva esillä julisteena työpaja tilassa). Passin kannessa oli kuvattuna hahmo, jonka väritys kuvasti tahoa, jota henkilö edustaa. Eri tahoille oli oma värinsä:

- muotoilu/tutkimus = musta
- kaupunki = sininen
- käyttäjät (omaishoitoperheet) = vihreä
- 3.sektori = lila
- yksityiset yrittäjät = oranssi



Samoja hahmoja ja värimerkityksiä käytettiin myös *minun matkani* -kuvassa. Passin kannessa kuvatun hahmon oli tarkoitus auttaa osallistujaa hahmottamaan, missä prosessin vaiheessa hänen edustamansa taho olisi kulloinkin mukana.

Lauttasaari passin tavoitteena oli olla työkalu, joka kulkisi mukana hankkeen eri vaiheissa. Passi oli alusta, johon oli tarkoitus kirjata tärkeitä päivämääriä, kysymyksiä hankkeeseen liittyen, omat tehtävät sekä omat ideat. Ideoiden kirjaaminen oli passin yksi keskeisiä tavoitteita. Syksyn työpajoissa olin kiinnittänyt huomiota, kuinka eri ihmisiltä ja tahoilta tulee erinomaisia ideoita, mutta niitä ei dokumentoida mitenkään. *Lauttasaari* passi mahdollis-

taisi ihmisten omien ideoiden dokumentoinnin. Dokumentoinnin avulla voitaisiin saada talteen nekin ideat, jotka usein jäävät huomiotta ja hukkuvat muun keskustelun alle.

Tulokset ja johtopäätöksiä työpajasarjasta

Marraskuun yhteissuunnittelun työpajasarja ajoittui ajankohtaan ennen esipilottia ja tilanteeseen, jossa esipilottia suunniteltiin. Työpajojen tavoitteena oli muodostaa esipilotille toteutusaikataulu yhdessä eri toimijoiden kanssa ja osallistaa sekä sitouttaa toimijat prosessin eri vaiheisiin.

Valitettavasti työpajan alkuperäistä tavoitetta aikataulun luomiseksi ja toimijoiden sitouttamiseksi ei saavutettu toivotulla tavalla. Tästä syystä työpajasarja oli minulle henkilökohtaisesti pettymys. Työpajaan oli kutsuttu henkilöitä ja edustajia tahoista, jotka olivat olleet jo mukana hankkeen eri vaiheissa. Kuitenkin työpajaan osallistui suuri määrä henkiöitä, jotka työpajan kautta saivat ensikosketuksen koko Lauttasaari –hankkeeseen. Sinänsä työpajaan osallistuneet henkilöt ja heidän edustamansa tahot olivat juuri oikeita työpajaan, mutta heidän lähtötietonsa hankkeesta olivat puutteelliset, jonka takia heidän oli vaikea osallistua aktiivisesti työpajan työskentelyyn. Puutteelliset lähtötiedot Lauttasaari –hankkeesta ja sen vaiheista hankaloitti huomattavasti työpajan tavoitteen toteuttamista. Oli mahdotonta olettaa näiden henkilöiden sitoutuvan hankkeeseen tai kykenevän esipilotointi aikataulun suunnitteluun, kun he vasta yrittivät ymmärtää, missä hankkeessa ylipäänsä on kysymys. Täl-

laiseen lähtötilanteeseen emme osanneet varautua työpajaa suunniteltaessa.

Toinen pettymys oli *Lauttasaari passi*. Kunnianhimoisista tavoitteista ja hyvästä tarkoituksesta huolimatta sain huomata, että toteuttamani *Lauttasaari passi* ei saanut osallistujilta odotettua vastaanottoa. Olin toivonut heidän ottavan passin innokkaana vastaan ja käyttävän sitä työpajatyöskentelyssä. Minulla oli etukäteen tiedossa työpajaan kutsutut ja osallistumisensa varmistaneet, joten olin varannut tietyn määrän *Lauttasaari passeja* kaikille edustettuina oleville tahoille. Työpajaan osallistui kuitenkin enemmän 3. Sektorin (vapaaehtoistoimijat) edustajia, kuin olin varautunut, joten minulla ei riittänyt ”oikeita” passeja heille, vaan jouduin antamaan heille muun muassa yrittäjien edustajille varattuja oransseja passeja (yrittäjien edustajia ei työpajaan osallistunut). Tämä seikka itsessään hiukan latisti *Lauttasaari passin* merkitystä ja varmasti vähensi osallistujien motivaatiota käyttää sitä tarkoitettulla tavalla. Uskon kuitenkin, että *Lauttasaari passin* kaltainen työtapa voisi toimia, jos se esiteltäisiin oikeassa vaiheessa.

”Keskustelusta tuli hyvää, osallistujia oli kuitenkin vaikea jälleen kerran saada itsenäisesti kirjaamaan omia ajatuksia, kysymyksiä, huomioita.”

- Ote opinnäytetyö päiväkirjastani 11.11.2012

Työpajan pitämisen erittäin haastavasta lähtökohdasta ja omasta pettymyksestäni huolimatta, toimi työpaja kuitenkin muun muassa areenana keskustelulle hankkeen

teemoista ja oli mahdollisuus toimijoiden keskinäiseen tutustumiseen. Työpajasarjan aikana käydyt keskustelut nostivat esille monia avoimia asioita ja kysymyksiä koskien hankkeen palvelu- ja toimintamalleja sekä esipilotoinnin järjestämistä (ks. liite 03). Ilman työpajaa nämä asiat olisivat voineet jäädä huomaamatta ja olennaiset kysymykset kysymättä.

Muotoilijoille erilaiset luovat työskentelytavat, kuten ideoiden kirjaaminen ja visuaalinen esittäminen ovat itsessään selviä, jolloin helposti unohtuu, ettei samanlainen ajattelu ole kaikille luontevaa tai he eivät ole tottuneet siihen. Eräs työpajan opeista itselleni oli, että jatkossa minun tulisi kiinnittää erityistä huomiota tapaan, jolla kommunikoin muotoilun työtavoista. Työpajatyypinen työskentely yhdistettynä käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessin esittämiseen ja sen työtapoihin saattoi sisältää liikaa uutta sisäistettävää joillekin osallistujille. Esipilotoinnin käyttäjälähtöinen prosessi luotaamis- ja työpajavaiheineen itsessään sai osallistujilta positiivisen vastaanoton ja työtapa sai tukea. Positiivisesta vastaanotosta huolimatta minulle heräsi kysymys, kuinka hyvin osallistujat ymmärsivät heille esitellyn sisällön. Työpajan osallistujien suhtautumisen työtapaan voisi tulkita muotoon; kuulostaa hyvältä, katsotaan mitä siitä tulee.

Työpajakokemus oli muistutus siitä, että hyvistä ja aidoista osallistamiseen pyrkivistä tavoitteista huolimatta osallistamisen onnistuminen riippuu myös osallistujien motivaation ja sitoutumisen tasosta. Työpajatyöskentelyä suunniteltaessa pitäisi kiinnittää erityishuomio motivointikeinoihin. Motivoinnin tulisi tapahtua tavoilla, jotka

sopivat osallistujille. Työpajan tulokset vahvistivat kuinka tärkeä on, että työprosesseja ja aikatauluja suunnitellaan yhdessä. Esitellyn kaltainen työpaja olisi hyvä järjestää jo hankkeen aikaisemmissa vaiheissa ja järjestää uusi tilaisuus, jossa voidaan tarkastaa ja päivittää tilanne.

04.02 Vaihe 2 – käyttäjien osallistaminen

Palvelukokemuksen prototyyppi – experience prototype

Hankkeen lähtökohtana ovat palvelu- ja toimintamallit muodostivat reunaehdot palvelukonsepteille (palveluohjaus, palvelutarjotin ja henkilökohtainen budjetti), joita hankkeen esipilotin ja pilotin aikana haluttiin testata. Tässä vaiheessa oli vielä epäselvää miten palvelukonsepteja voidaan testata. Tilanne muistutti tuotemuotoilun konseptivaihetta, jossa konsepti pitää testata käytännössä ja testausta varten konseptista tehdään mock-up, hahmomalli. Mock-up on esineen, tuotteen tai palvelun koemalli, jonka avulla voidaan testata ominaisuuksia ja toiminnallisuutta. Muotoiluprosessissa tätä vaihetta kutsutaan usein prototyyppivaiheeksi. Prototyyppi on oleellinen osa vuorovaikutteisten järjestelmien suunnittelussa (esim. Buchenau & Fulton Suri, 2000). Palvelut ovat perusluonteeltaan aina vuorovaikutteisia.

Palvelumuotoilussa on tärkeää prototypoida, kokeilla tulevan palvelun konsepti ja saada vahvistusta kuinka hyvin

palvelu vastaa palvelun käyttäjien tarpeita. Englantilainen palvelumuotoilun suunnittelutoimisto Livework:n mukaan palveluita tulee prototypoida eri tavalla kuin tuotteita. Palvelut ovat aineettomia ja niiden kokeminen on moniulotteinen ja ajan kuluessa tapahtuva prosessi. Tämän vuoksi palveluita prototypoitaessa olisi tärkeää kyetä simuloimaan mahdollinen, tuleva, palvelun aikaansaama kokemus. Voidaan puhua palvelukokemuksen prototypoinnista (eng. experience prototype). Miettinen (2011) käyttää experience prototype toiminnasta suomenkielistä nimitystä käyttäjäkokemuksen mallintaminen. Tässä työssä en käytä termiä mallintaa, koska mielestäni se viittaa johonkin, joka pystytään täysin hallitsemaan ja kuvaamaan, joka taas ei sovellu kokemuksellisiin asioihin, jotka ovat aina subjektiivisia. Käytän nimitystä prototyyppi kuvaamaan laajassa mielessä toimintaa, jossa ideat konkretisoidaan ja kommunikoidaan arviointia varten. Seuraavassa tarkastelen mitä kokemuksen prototyyppi tarkoittaa palvelumuotoilussa ja yleisesti.

Service Design Network kuvaa perinteisen prototypoinnin ja kokemuksen prototypoinnin peruseroja. Perinteiset muotoilun prototyyppitavat: storyboard, skenaariot, luonnokset, fyysiset hahmomallit ja videot tai simulaatiot kuvaavat niitä elementtejä, joista kokemus muodostuu ja perustuvat katsomiseen. Perinteisessä tavassa ihminen ei varsinaisesti osallistu kokemuksen muodostamiseen. Kokemuksen prototypoinnissa hyödynnetään roolipelaamista ja erilaisia simuloituja tilanteita rekvisiittaa apuna käyttäen. Simuloidut tilanteet suunnitellaan huolellisesti korostaen laadullisia seikkoja sekä simuloinnin sidettä

tuotteeseen, tilaan, palveluun ja järjestelmään. (Service Design Network ²³)

Palvelukokemuksen prototyyppi ilmaisee palvelun eri kontaktipisteitä. Livework antaa kokemuksen prototypoinnille kaksi määritelmää. Kokemuksen prototypointi on:

1. keino mahdollistaa muotoilijoiden ja asiakkaiden (tilaaja) tai käyttäjien itse kokea palvelu, ennemmin kuin vain nähdä kuvaus jonkun toisen kokemuksesta. Kokemus on lähtökohtaisesti luonteeltaan subjektiivinen ja omakohtainen kokemus on paras tapa ymmärtää vuorovaikutuksen kokemuksellinen ulottuvuus ja ominaisuudet.
2. on prototypoinnin lähestymistapa, joka rohkaisee ajattelemaan ihmisten kokemusta tuotteen, tilan, palvelun ja järjestelmän välisen vuorovaikutuksen kautta ottaen huomioon fyysisen tilan ja ajan vaikutuksen kokemukseen.

“The experience prototype is a simulation of the service experience that foresees some of its performances through the use of the specific physical touchpoints involved.”

- Livework –

Livework:n lisäksi IDEO:n suunnittelijat Buchenau ja Fulton Suri (Buchenau & Fulton Suri, 2000) käyttävät kokemuksen prototypoinnista määritelmää, jonka mukaan

kokemusprototyyppi voi olla missä tahansa muodossa, millä tahansa välineellä toteutettu esitys, jonka tarkoituksena on auttaa ymmärtämään, tutkimaan ja kommunikimaan miltä tuotteen, palvelun, tilan tai järjestelmän osa tuntuu ja miten ne koetaan. Buchenau ja Fulton Suri ovat tunnistaneeet muotolu- ja kehitysprosessin kolme aluetta, joissa kokemuksen prototypoinnin hyödyntäminen on tärkeää:

- Olemassa olevan käyttäjäkokemuksen ja kontekstin ymmärtäminen
- Uusien muotoiluideoiden tutkiminen ja arvioiminen
- Ideoiden kommunikointi yleisölle

Prototypointi käytetään ideoiden ja ratkaisujen kommunikointiin suunnitteluryhmän sisällä tai asiakkaille ja käyttäjille. Tavoite ja kenelle prototyyppi kohdennetaan vaikuttaa prototyyppin suunnitteluun ja toteutukseen. Kokemus on monimutkaisten, toisistaan riippuvaisten asioiden summa. Kokemusta ei voi hallita eikä täysin ennakoita, koska se on yksilöllistä ja siihen vaikuttaa henkilön oma tausta ja kokemukset. Kokemuksen prototypointi on aina puutteellista ja kokemusta voidaan simuloida vain osittain. Lähestymistavan lähtökohtana oleva ajattelumalli mahdollistaa kuitenkin muotoiluratkaisujen tuottamisen. Buchenau ja Fulton Surin kokemuksen mukaan kokemuksen prototypointi itsessään ei ole tarpeeksi kattava, vaan tarvitaan myös muita suunnittelutyötä tukevia menetelmiä, kuten havainnointia, käyttäjä testausta ja osallistuvaa suunnittelua. Kokemuksen prototypointi pitäisi nähdä muotoiluprosessia täydentävänä toimintana.

²³ <http://www.service-design-network.org/content/experience-prototyping>

Palvelutodisteet – service evidence

Palvelumuotoilussa palvelukonsepti voidaan visualisoida ja kommunikoida hyödyntämällä palvelutodiste (eng. service evidence) menetelmää. Livework on kehittänyt menetelmää ja hyödyntänyt sitä omissa toimeksiannoissaan. Livework määrittää palvelutodisteet seuraavasti: Palvelutodisteet ovat palvelun kontaktipisteitä (touch-points) ja esittävät osaa palvelukokemuksesta. Palvelun käsinkosketeltava palvelutodiste voi esittää menneisyydestä, nykyisyydestä tai tulevaisuudessa olevaa palvelukokemusta. Palvelutodiste voi ilmentää palvelun vaikutuksia ja yhtä lailla kuin palvelua itsessään. Sen vuoksi palvelutodisteet eivät ole ainoastaan ydinpalvelun (core service) kontaktipisteitä, vaan myös kolmansien osapuolten reaktioita palveluun esimerkiksi lehtiartikkeli, joka kuvailee palvelun tuloksia ja vaikutuksia. Tulevaisuuden palvelukokemuksen palvelutodisteet ovat nopea tapa prototypoida palvelukokemusta. Palvelutodisteita voidaan hyödyntää virikkeenä ja rekvisiittana palvelun testaamisessa käyttäjien kanssa tai muun muassa roolipeli –tyylisesti. Palvelutodiste menetelmää kutsutaan ”tulevaisuuden arkeologiaksi”. Palvelutodisteiden avulla palveluntuottajat voivat aikaisessa vaiheessa arvioida palvelun toimivuutta. Palvelutodisteet mahdollistavat palvelun käyttäjien, asiakkaiden ja tuottajien kokemuksen kautta peilata omia ennako-odotuksia pelkän abstraktiin käsitykseen perustuvan arvioinnin sijaan. Palvelutodiste voi olla esimerkiksi lasku, mainos, uutisjuttu, juliste, tuotearvostelu, kirje tai sopimus.

(Service Design Network ²⁴)

²⁴ Glossary of terms related to Service Design.
http://servicedesign.org/glossary/service_design/



Muotoiluluotain – Design probes

”Koko luotain -tutkimusprosessi tähtää käyttäjien ja suunnitteluryhmän välisen vuoropuhelun tukemiseen.”

- Mattelmäki 2008 -

Muotoiluluotain (eng. Design probe) on käyttäjälähtöisessä suunnittelussa hyödynnetty työtapo, jonka tavoitteena on ymmärtää ihmistä, ihmisen käytöstä, ilmiöitä ja löytää muotoilumahdollisuuksia (Mattelmäki, 2008). Luotaaminen on myös keino osallistaa käyttäjät mukaan kehitysprosessiin ja muodostaa vuoropuhelua käyttäjien ja suunnitteluryhmän välille. Luotaaminen soveltuu tilanteisiin, joissa suunnittelija syystä tai toisesta ei voi itse olla paikanpäällä tekemässä havaintoja käyttäjien elämästä. Luotaaminen perustuu käyttäjien osallistumiseen, jonka lähtökohtana on itsedokumentointi. Luotaamisessa olennaista on käyttäjän itsensä keräämä materiaali ja itsedokumentointi omasta elämästä. Luotain sisältää tehtäviä joiden kautta ja inspiroimana käyttäjä tallentaa kokemuksiaan sekä ajatuksiaan ja ideoitaan. Yhtä paljon kuin luotaamisen kautta yritetään ymmärtää käyttäjiä ihmisinä on luotaaminen keino vahvistaa käyttäjien nä-

kökulmaa suunnitteluprosessissa. Luotaamisessa käyttäjiä pyydetään dokumentoimaan päivärytmiä, sosiaalista verkostoaan, esteettisiä arvojaan, ympäristöä, tarpeita, tunteita, arvoja sekä asenteita. (Mattelmäki, 2008)

Luotaamisen itsedokumentointi tarkoittaa perinteisesti päiväkirjan pitämistä sekä valokuvaamiseen perustuvia tehtäviä. Luotaamalla on mahdollista kerätä tietoa useista eri tilanteista ja saada luotettavampi ja uskottava kuva käyttäjän elämästä kuin vain havainnoimalla yksittäistä tilannetta tai tilanteita. Luotaaminen toteutetaan yleensä luotainpaketin (eng. probe kit) muodossa. Paketti sisältää luotaamiseen liittyvät tehtävät ja tarvikkeet sekä muun materiaalin kuten lehtiön ja tarroja. Paketti voi olla muun muassa, kirjekuoressa, kansiossa tai laatikossa (ks. kuva 13). Luotainpaketin tehtävät ja niiden toteutus vaihtelee



Kuva 13 Konkari -projektin luotainpaketti, Mattelmäki ym. 2004 - 2006.

luotaamisen tarkoituksen ja projektin kontekstin mukaan.

Mattelmäki ottaa esille myös luotaamisen kokeellisen ulottuvuuden. Luotaamisen kautta voidaan löytää uusia ajatuksia, suuntauksia. Luotaamisen on tarkoitus tukea sekä suunnittelijaa, että käyttäjää tulkintojen tekemisessä ja luovuuden ilmaisemisessa ilmaisemaan luovuuttaan. Luotaamisessa käyttäjiä pyydetään ja rohkaistaan kokeilemaan, ilmaisemaan sekä selittämään kokemuksiaan. Luotaimen tehtävät ovat luonteeltaan kuvailevia ja tutkivia. Tehtävät ovat tarpeeksi avoimia ja jättävät tilaa tulkinnoille ja tehtävien erilaiselle tekemiselle, joka voi johtaa yllättäviin tuloksiin. (Mattelmäki, 2008, s. 40)

Soveltaminen – luotaamisen rooli ja tavoite

“There’s something therapeutic about the probes itself”.

- Lisa Nugent, Johnson & Johnson²⁵ -

Omaishoitajat palvelun kohderyhmänä on erittäin haastava. Työn kontekstin ollessa sosiaali- ja terveystalutus, ollaan asiakkaiden yksityisyyden suojasta erittäin tarkkoja. Yksityisyyden suoja suojelee sosiaaliviraston asiakkaiden yksityisyyttä, jotta kuka tahansa ei pääse käsiksi ihmisen henkilökohtaisiin, terveyteen liittyviin tietoihin. Tästä syystä sosiaalivirastossa ollaan tarkkoja kuka ja minkälaista tutkimusta asiakkaiden kanssa voidaan tehdä. Tutkijaa tai suunnittelijaa voisi kiinnostaa

²⁵ Aalto-yliopiston Encore tutkimusryhmän From Empathy to Engagement -seminaarissa 29.11.2011.

nähdä millaista omaishoitajien arki on, dokumentoida arkea ja sitä kautta muodostaa ymmärrys niistä haasteista, joita omaishoitajat kohtaavat arjessa. Omaishoitajien arjen erityishaasteiden takia tutkijan ei kuitenkaan olisi luontevaa tai mahdollista viettää päiviä havainnoimassa omaishoitoperheen arkea heidän kotonaan. Tästä syystä opinnäytetyössäni luotaaminen soveltuu lähtökohdaksi käyttäjätiedon hankintaan ja osallistamiselle. “Lähetän luotaimen tutkimaan” omaishoitajien arkea puolestani.

Lauttasaari –hankkeen tarkoituksena on kehittää ja pilotoida uudenlaista palvelu- ja toimintamallia. Esipilotin aikana palvelumalleja voidaan kehittää ja testaamisen avulla voidaan löytää palvelumallien mahdolliset pullonkaulat. Luotaaminen on käyttäjälähtöisen suunnittelun työkalu, jota voidaan hyödyntää kehitettäessä tuotteita tai palveluja käyttäjälähtöisemmäksi. Luotaamisen tavoitteena oli tarjota hankkeelle paremmat lähtökohdat suunnitella palveluohjaus (CM) ja henkilökohtainen budjetti (HB) sekä palvelutarjotin (Service Tray) –malleista sellaiset, että ne vastaavat omaishoitajien todellisia tarpeita.

Mattelmäki (2008, s. 58) määrittää neljä syytä käyttää muotoiluluotaimia: 1) *inspiraation lähde*, 2) *tiedonkeruu*, 3) *osallistuminen*, 4) *vuoropuhelu*.

Opinnäytetyössäni ja hankkeen esipilotoinnissa luotaamisella on useita tavoitteita ja merkityksiä. Luotain toimii inspiraation lähteenä, mahdollistaa käyttäjätiedon saamisen, toimii keinona osallistaa omaishoitajat mukaan palveluiden kehitysprosessiin sekä mahdollistaa vuoropuhelun hankkeen toimijoiden ja omaishoitajien välillä. Lisäksi luotaimella on tärkeä rooli hankkeen pal-

velukonseptien prototypoinnissa. Sovelsin luotaamista palvelukokemuksen prototypointiin kokemuksen prototypointi ajattelumallin pohjalta.

Lauttasaari –hankkeessa kaupunki ja sosiaalivirasto on palveluntarjoajan asemassa uusien palvelu- ja toimintamallien osalta. Kehitettävien mallien palvelukokemuksen testaaminen on tärkeää. Prototypoinnin ja palvelutodisteiden avulla voidaan testata asiakkaiden suhtautumista tulevaisuuden palveluihin. Luotaamiseen yhdistetyn kokemuksen prototypoinnin avulla haluttiin luodata omaishoitoperheiden (käyttäjien) suhtautumista hankkeen lähtökohtana oleviin palvelu- ja toimintamalleihin (palveluohjaus, henkilökohtainen budjetti, palvelutarjotin). Tämä oli tarkoitus tehdä hyödyntämällä palvelumuotoilussa paljon käytettyä ja aiemmin kuvattua palvelutodiste (service evidence) –menetelmää. Palvelu- ja toimintamallit esiteltäisiin ja käyttäjien kokemus simuloitaisiin fyysisten palvelutodisteiden avulla. Palvelukokemuksen prototypoinnin vuoksi kutsun luotaamista *luotain/experience prototype* –nimellä.

Luotaimessa itsessään on jotain terapeutista – kuten Lisa Nugent ilmaisi. Tavoitteenani luotaamisvaiheessa on saavuttaa taso, jossa luotain voisi toimia terapeuttisena kokemuksena. Luotain/experience prototyypen tavoitteena on tuoda esille käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä heidän oma äänensä. Tavoitteena on myös selvittää millaisia palveluita he käyttävät ja miten he suhtautuvat olemassa oleviin palveluihin. Luotain ja kokemuksen prototypointi toimii alustana, jossa skenaarioiden sekä palvelutodisteiden avulla luodetaan käyttäjien suhtautumista sekä asennetta

kehitettyihin palvelukonsepteihin ja toimintamalleihin. Luotaamisen kautta halutaan myös selvittää omaishoitajien omat palveluideat, millaiset palvelut auttaisivat heidän arkeaan sekä millaista heidän arkensa on.

Tässä työssä luotaamisen rooli oli olla: a) työväline omaishoitoperheen arjen ja palvelutarpeen kartoituksessa, b) työkalu, alusta palvelukokemuksen prototypointiin. Luotaamisvaiheen tuloksia oli tarkoitus hyödyntää hankkeen myöhemmässä vaiheessa, tukemaan yhteissuunnittelun työpajatyöskentely muun muassa muodostettaessa skenaarioita työpajoja varten.

Luotaamisen tavoitteet:

- Tuoda esille omaishoitajien (käyttäjien) tarpeita ja toiveita sekä heidän oma äänensä
- Kartoittaa
 - arkea ja arkea tukevat palvelut
 - suhtautuminen palveluihin
 - palveluideat oman arjen tueksi
- Selvittää omaishoitajien
 - taustaa
 - elämäntilannetta
 - asenteita ja arvoja

04.03 Luotain/experience prototype suunnittelu

Luotainpaketin materiaalin suunnittelu ja toteutus oli minun vastuullani. Sovimme kuitenkin, että suunnitteluvaihe toteutetaan yhteistyössä hankkeen ydinryhmän

kanssa (Susanna Hyvärinen, Hanna Torppa, Eeva Alppi ja Marja-Leena Vaittinen sekä Kirsi Hakio), jolloin voimme yhteisten keskustelujen kautta löytää sopivan ja hanketta hyödyttävän lähestymistavan.

Materiaalin ja tehtävien suunnittelussa käytettiin referenssinä ja inspiraationa HSA:n²⁶ käyttämiä ja kehittämiä, luotaimen kaltaisia *Living well* ja *My life My choice* tehtävävihkosia, joita on käytetty vanhusten palvelusuunnitelman laatimisen tukena sekä oman elämän ajattelun ja suunnittelun tukena (ks. kuva 14).

Living well tehtävävihko on tarkoitettu elämänsä viimevaiheissa oleville vanhuksille ja heidän perheenjäsennille. *Living well* vihkosessa kuvataan sen tarkoitusta seuraavalla lauseella - *Thinking and planning for the end of your life*. Tehtävien kautta ihminen voi suunnitella asioita, joita haluaa tehdä ja kokea vielä elämänsä loppuvaiheissa. *Living well* pureutuu myös katsomaan ihmisen taustaa ja historiaa ja sitä kautta muodostamaan kuvan eletystä elämästä ja auttaa ihmistä itseään hahmottamaan elettyä elämäänsä. *My life My choice* on apuväline suunniteltaessa keinoja tukea vanhuksia. *My life My choice* tehtävävihkosta on käyttäneet muun muassa perheet, joilla on käytössä henkilökohtainen budjetti.

Halusin luotainpaketin ja materiaalin itsessään olevan vaikuttavan kokemuksen, joten se asetti materiaalille korkeat laatuksiteerit. Materiaalin suunnittelun kautta halusin viestittää omaishoitoperheille, että heistä ollaan kiinnostuneita ja heihin halutaan panostaa. Halusin myös

²⁶ Helen Sanderson Associates – <http://www.helensandersonassociates.co.uk>



Kuva 14 My Life, My Choice esimerkki

tehdä paketin sellaiseksi, että sen suunnittelu ja toteutus inspiroi myös minua. Kohderyhmän erityistarpeet, jotka olivat: hyvä luettavuus, tarpeeksi suuri fonttikoko sekä riittävä kontrasti, olivat tärkeitä kriteerejä suunnittelulle. Luotain|experience prototyyppiin suunnittelun lähtökohdaksi määrittelin design driverit:

1. Luotainpakettiin sisällytettävien, prototyyppitavien palvelujen tulisi olla tarpeeksi joustavia, jotta käyttäjien (omaishoitajien) uudet, yllättävät sovellukset, käyttötavat ja ideat tulisivat esille.
2. Luotainpaketin muodon ja tehtävien tulisi olla helposti lähestyttäviä ja visuaalisesti kiinnostavia.
3. Luotain materiaalin ja tehtävien sisällön suunnittelussa tulee ottaa huomioon kohderyhmä.
4. Luotain kokonaisuus voisi olla kokeileva, pelimäinen tapa kokea palvelujen “käyttö”.
5. Luotaamiseen osallistuvien tulisi voida rohkeasti tarttua tehtäviin ja “palvelujen käyttöön”.

Luotainmateriaalin suunnitteluprosessin ja toteutuksen aikana hankkeen taholta nousi uusia tarpeita ja sovelluksia luotaamisen hyödyntämiselle. Ilmeni kiinnostusta kehittää luotainpaketista työkalu omaishoitoperheiden arjen kartoittamiseen palvelusuunnitelman tueksi. Tästä näkökulmasta suunnittelin luotainpaketista tuotemaisen. Tuotemaisuutta lähestyin kehittämällä luotainpaketille konseptin, jonka lähtökohtana oli aikakauslehti -formaatti, jossa on luotain tehtävät. Annoin luotain tehtäväpaketille, lehdelle nimeksi *ON minun aikani*. Nimi viittaa lehden tarkoitukseen olla omaishoitajille mahdollisuus kertoa oma näkökulmansa ja mielipiteensä - saada oma ääni kuuluviin. Toteutin lehdelle vahvan visuaalisen ilmeen, joka toistui yhtenäisenä graafisena ilmeenä luotainpaketin kaikilla osa-alueilla.

Luotainpaketin tehtävät

Hankkeen ydinryhmän kanssa keskustelimme minkälaisia aihealueita luotain tehtäväkokonaisuuteen tulisi sisällyttää. Tehtäviä suunniteltaessa tärkeänä lähtökohdaksi oli empatia omaishoitajia kohtaan. Tehtävien suunnittelun kriteerinä oli saada omaishoitaja tehtävien kautta kokemaan, että häneen suhtaudutaan empaattisesti ja hänestä ollaan kiinnostuneita. Luotainpaketin tehtävien tarkoitus oli saada omaishoitaja tehtävien kautta pohtimaan omaa arkeaan ja avuntarvetta. Halusimme kartoittaa myös omaishoitajien elämänhistoriaa ja taustaa, jotta ymmärtäisimme paremmin heitä ihmisinä - ei ainoastaan omaishoitajina.

Luotainpaketin tehtävät jaettiin kolmeen kategoriaan: 1) yleiset tehtävät, 2) päiväkohtaiset tehtävät, 3) palveluhetkinäytöt. Tehtäväkategorioiden pohjalla oli teemat:

- Hyvinvointi & jaksaminen
- Elämäntarina / historia
- Arvot
- Ihmissuhteet / sosiaalinen verkko
- Tulevaisuus
- Avuntarve
- Harrastukset / mielenkiinnon kohteet
- Taloudenhoito
- Palvelut
- Tiedonhankinta

Yleiset tehtävät

Yleiset tehtävät ovat tehtäviä, joita voi tehdä itselle sopivassa järjestyksessä ja välissä - tehtäviä ei tarvitse tehdä

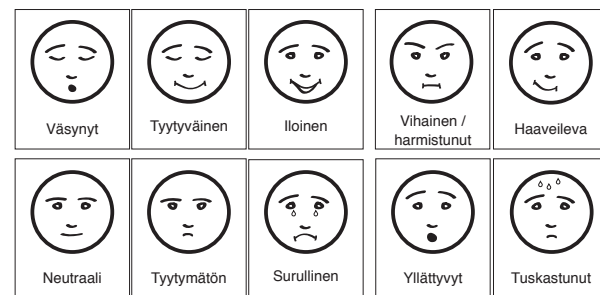
da kronologisesti. Yleiset tehtävät on merkitty sinisellä. Yleisten tehtävien vastausten kautta voidaan ymmärtää millainen on henkilön elämäkokemus sekä omaishoitoperheen tarpeet.

Päiväkohtaiset tehtävät

Päiväkohtaiset tehtävät muodostuivat tehtävistä, jotka oli tarkoitus tehdä kronologisessa järjestyksessä, päivittäin, mm. minun arkeni -tehtävä. Näiden tehtävien tarkoitus



Kuva 15 Luotainpaketin postikorttien kuva-aiheita.



Kuva 16 Luotainpaketin mielialaa ilmaisevat tarrat.

on kartoittaa millainen on omaishoitoperheen arki. Päiväkohtaiset tehtävät on merkitty tehtäväpaketissa vihreällä. Minun arkeni -tehtävän yhteydessä käyttäjiä pyydettiin valitsemaan kortti, joka kuvastaa heidän tunnelmaa ja mielialaa kyseisenä päivänä. Paketin mukana tuli noin 21 korttia (ks. kuva 15), joiden kuvamaailma vaihteli iloisesta synkkään. Käytetyt kuvat olivat minun ja vaimoni Himmi Elon ottamia kuvia. Omien kuvien käyttö oli tekijänoikeuksien kannalta paras vaihtoehto. Mielialan ilmaisemiseen oli käytössä myös niin sanottuja mielialatarroja, joissa oli kuvattuna erilaisia tunnetiloja esimerkiksi iloi- nen ja surullinen (ks. kuva 16).

Palveluhetkinäytteet

Palvelukokemuksen prototypointi toteutettiin sisällyttämällä tehtäväkokonaisuuteen palvelutodisteita ja artikkeleita. Luotainpaketissa palvelutodisteita kutsuttiin palveluhetkinäytteeksi. Palveluhetkinäyte on kuvaus, visualisointi siitä, miltä jokin palvelun osa-alue voisi näyttää ja tuntua. Palveluhetkinäytteiden avulla haluttiin testata palvelukokemusta palvelusta, joka on vasta kehitteillä. Palveluhetkinäytteet ja sen yhteydessä olevat tehtävät johdattivat henkilön kokemaan palvelun ja pohtimaan suhtautumistaan esitetyn kaltaiseen palveluun. Palveluhetkinäytteet oli paketin yhteydessä kirjekuorissa,

Kuva 17 Luotainpaketin palveluhetkinäytteet.



Kuva 18 Luotainpaketin sisältö

1. Luotainpaketti (A4 pahvilaatikko)
2. Saatekirje
3. ON minun aikani -lehti (luotain tehtävät) + ohjeet
4. Palveluhetkinäyte kirjekuoret (6 kpl)
5. Tunnelma postikortit (24kpl)
6. Tunne -tarrat ja kirjekuori (mielialaa kuvaavat tarrat)
7. Merkittävä hetki -tarrat ja kirjekuori (historiatehtävän tueksi)
8. Sinitarra
9. Mustekynä



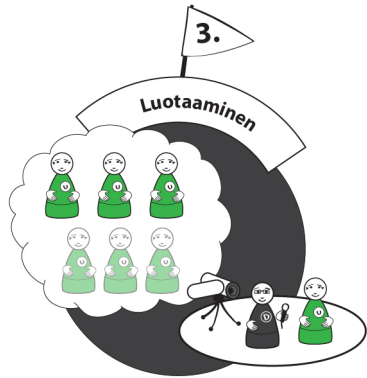
jotka avattiin artikkelin yhteydessä. Artikkelit olivat kuvitteellisia kirjoituksia tilanteesta, jossa palvelu on jo ollut jonkin aikaa käytössä ja palvelun käyttäjät kertovat omia kokemuksiaan. Artikkelit kuvasivat hankkeen palvelu- ja toimintamallien vaikutusta ja käyttöä tulevaisuudessa.

Osallistujien rekrytoiminen

Osallistujien rekrytoiminen oli sosiaaliviraston vastuulla. Koska sosiaaliviraston asiakkaiden yksityisyyden kunnioittaminen on tärkeää ja asiakastiedot ovat luottamuksellisia, en voinut olla mukana osallistujien valinnassa. Tutkimukseni näkökulmasta ehdotin, että mukaan pyritäisiin rekrytoimaan mahdollisimman erilaisia perheitä: Sellaisia, jotka ovat olleet jo pitkään omaishoitajia sekä vain vähän aikaa omaishoitajina olleita. Osallistujien valinnassa tulisi ottaa myös huomioon perheen tilanteen vakavuustaso.

Sosiaalivirasto kartoitti lauttasaarelaisista omaishoidon asiakkaista perheitä, jotka olisivat kiinnostuneita osallistumaan luotaamiseen. Osa perheistä oli jo hankkeen aikaisemmissa vaiheissa ilmaissut kiinnostuksensa osallistua hankkeen esipilottivaiheeseen. Nämä perheet olivat etusijalla valittaessa osallistujia luotaamiseen. Tavoitteena oli saada mukaan 5-10 perhettä ja myöhemmin osallistujatavoite tarkennettiin kuudeksi omaishoitoperheeksi. Sosiaalivirasto sai rekrytoitua muotoiluluotain vaiheeseen kuusi eri tilanteessa olevaa omaishoitoperhettä, jotka olivat innokkaita osallistumaan tutkimukseen.

1. Perhe - mies hoitaa vaimoa
2. Perhe - tytär hoitaa äitiä
3. Perhe - vaimo hoitaa miestä
4. Perhe - tytär hoitaa äitiä
5. Perhe - vaimo hoitaa miestä
6. Perhe - vaimo hoitaa miestä



04.04 Luotaaminen

Luotaaminen tapahtui tammi-helmikuussa 2012 ja vaiheeseen osallistui kuusi lauttasaarelaista omaishoitoperhettä. Luotainpaketti oli kullakin perheellä 7-14 päivää perheen tilanteesta riippuen.

Luotainpaketin toimitus

Jokaiselle luotaamiseen osallistuneelle perheelle toimitettiin luotainpaketti. Tavoitteena oli, että voisin luotainpa-

ketin suunnittelijana toimittaa paketit henkilökohtaisesti omaishoitoperheille. Ilman hyväksyttyä tutkimuslupaa minulla ei kuitenkaan ollut lupa mennä omaishoitoperheiden kotiin, joten sosiaaliviraston Lauttasaari -hankkeen projektityöntekijä Hanna Torppa toimitti luotain-paketit asiakasperheille. Olin laatinut hänelle ohjeet materiaalin esittelyyn. Hanna Torppa teki erinomaista työtä pakettien toimituksen yhteydessä. Torppa teki käynneistä kattavat muistiinpanot ihmisten palautteesta ja reaktiosta luotainpaketteihin. Seuraavassa yhteenveto tästä palautteesta.

Pääasiassa vastaanotto luotaamiseen oli positiivinen ja kiinnostunut. Kiinnostusta herätti mahdollisuus osallistua uudenlaisen²⁷ menetelmän kokeiluun. Yksi perhe kieltäytyi osallistumisesta nähtyään paketin ja todettuaan sen olevan heille tarpeeton. Luotainpakettien toimituksen yhteydessä osa oli heti halunnut käydä paketin sisällön läpi. Sisältö ja materiaalin visuaalisuus oli koettu erittäin positiivisena ja mielenkiintoisena. Eräs hoitaja koki paketin tyylikkäänä ja toista hoitajaa postikorttien kuva-aiheet olivat ihastuttaneet. Joidenkin perheiden kohdalla pakettien ja luotaamisen esittely oli saanut Torpan kokemaan pakettien ja materiaalin esittelyn raskaana ja luotaaminen oli alkanut tuntumaan sekavalta ja monimutkaiselta. Erityisesti tarra- ja kuvakorttimateriaalin esittely oli tuntunut keinotekoiselta itseä vanhemmille ihmisille. Torpan omasta tunteesta huolimatta tällaisessa tapauksessa perhe itse oli suhtautunut kuitenkin positiivisen odottavasti luotaamiseen. Kuvitteelliset artikkelit olivat jääneet joillekin epäselväksi ja termi “palvelunäyte”

27 Uudenlainen Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle.

ei ollut avautunut osallistujille. Palautteesta huolimatta hankkeen sisällä suhtauduttiin luotaamiseen positiivisesti ja luotaamisen tuloksiin ja löydöksiin odottavasti.

Luotainpakettien nouto & haastattelut

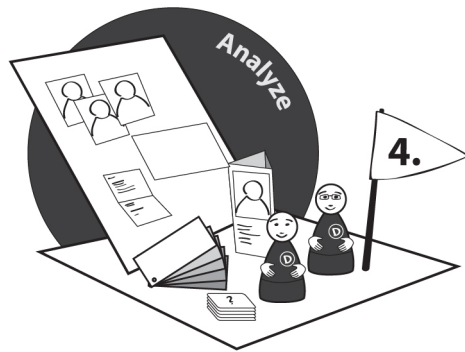
Materiaali noudettiin omaishoitoperheiltä, kun paketti oli ollut käytössä vähintään seitsemän päivää. Käytännössä aikataulu ja perheiden tilanteiden muutokset johtivat siihen, että joillakin perheillä paketti oli 14 päivää. Noudon yhteydessä omaishoitajat haastateltiin. Minun lisäksi paketteja noutamassa ja haastatteluissa oli mukana hankkeen projektityöntekijä Hanna Torppa²⁸. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna ja haastattelun runkona toimi etukäteen valmistellut kysymykset (ks. haastattelukysymykset). Haastattelut dokumentoitiin videoimalla²⁹. Dokumentointia varten haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus. Osa haastatelluista ei halunnut kuvattavan itseään, mutta antoivat luvan äänen taltiointiin, jolloin kamera oli kohdistettuna pois haastateltavasta.

Kukin haastattelu muotoutui omanlaisekseen ja annoin haastateltavalle tilaa viedä keskustelua suuntaan, jossa hänen oma kokemuksensa ja näkemyksensä tulevat esille. Tämä osoittautui erittäin hedelmälliseksi tavaksi toteuttaa haastattelut.

Haastattelun tulokset esitellään seuraavassa luvussa (haastattelun yhteenveto).

28 Yhdessä haastattelussa Eeva Alppi oli Hannan sijaisena.

29 Tässä vaiheessa tutkimuslupa oli saatu hyväksyttyä.



04.05 Luotaamisen tulokset - yhteenveto

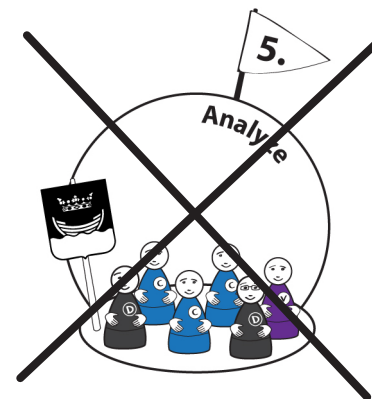
Luotainmateriaalin purku

Haastattelut tehtyinä ja saatua luotainaineistoa alkoi materiaali purku ja analysointi-/tulkintavaihe. Luotainmateriaali on luottamuksellista ja materiaalia on kaikissa vaiheissa käsitelty hienotunteisuutta ja yksityisyydensuojaa noudattaen. Luotaintutkimuksen materiaali on luonteeltaan laadullista ja suunnittelun tukena hyödynnetty luotaaminen ei ole tieteellistä datankeruuta, jota analysoidaan tieteellisen tarkasti. Luotaamisen kohdalla puhutaan ennemmin materiaalin tulkinnasta, hahmottamisesta tai ymmärtämisestä.

Luotainmateriaali voidaan purkaa ja tulkita monella tavalla. Mattelmäki (2008, s. 95) ehdottaa yhdeksi käytännössä hyväksi havaituksi tavaksi luotainmateriaalin purkamisen työpajatyöskentelyn muodossa. Työpajassa tapahtuvan luotainaineiston purun etuja on, että suoraan luotaimista saatu käyttäjätieto leviää laajalla kehitystyötä

tekevän ryhmän sisällä ilman, että materiaali olisi jo kertaalleen tulkittua jonkun toimesta. Tällaisessa työpajassa osallistujat saavat luotainmateriaalin kautta omakohtaisen kosketuksen käyttäjiin.

Opinnäytetyön luotainprosessia suunniteltaessa tavoitteena oli, että luotainaineiston purku tapahtuisi työpajatyöskentely tyyliä yhdessä hankkeen työryhmän kanssa. Luotaamisen erilaisten tavoitteiden ja materiaalin luottamuksellisuuden vuoksi luotainten purku ja tulkinta tapahtui lopulta erikseen ja itsenäisesti sekä sosiaaliviraston että minun toimesta. Sosiaalivirasto tarkasteli luotainmateriaalia asiakkaan hyvinvointi- ja palvelusuunnitelman laatimisen lähtökohdasta ja minä puolestani muotoilun ja käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta sekä luotaamista menetelmänä osallistamiseen sekä palvelukokemuksen prototypoinnin välineenä.



Haastattelu yhteenvedo

Haastatteluissa nousi esille omaishoitajien arjen raskaus, monotonisuus sekä suuri tarve puhua ja kokea, että heitä kuunnellaan. Yksinäisyys on paljon esillä puhuttaessa vanhuksista ja asia tuli esille myös haastatteluissa. ”Tämä on maailman yksinäisin työ”, totesi eräs omaishoitaja. Yksinäisyys ja työn raskaus korostui erityisesti niiden hoitajien kohdalla, joiden sosiaalinen verkosto oli kaventunut ikääntymisen ja omaishoitajana olon seurauksena. He kokivat olevansa yksin, vailla keinoja muuttaa tilannettaan. Eräs haastateltava totesi ”olen olemassa, en elä”. Omaishoitajilla olisi tarve saada hetken lepoa työstä, joka vaatii heiltä 24/7 työtä. Hankkeen puitteissa olisi hyvä pohtia keinoja, joilla omaishoitajat voisivat hetkeksi irrottautua ajoittain uuvuttavasta arjesta. Useimmille riittäisi pienikin apu tai hengähdystauko, joka auttaisi heitä jaksamaan.

”olen olemassa, en elä”

- omaishoitaja -

Keskusteluissa tuli esille tarve ns. kotimiespalvelulle. Eräs haastatelluista kertoi, kuinka SPR oli aikoinaan tarjonnut kotimiespalvelua RAY:n tukemana, mutta se oli loppunut, koska RAY:n tukeman palvelun katsottiin vääristävän kilpailua. Kuitenkaan vastaavaa, edullista, matalan kynnyksen kotimiespalvelua ei ole tullut tarjolle. Kotimiespalvelua tarvittaisiin tilanteissa, joissa omat taidot tai fyysiset voimat eivät riitä, esimerkiksi kodin pieniin huolto- ja kunnostustöihin sekä hoidettavan nostamisiin.

Kulttuuripalvelut olivat (ja ovat) useille tärkeitä. Joillakin omaishoitajilla ja perheillä oli mahdollisuus hyödyntää kulttuuripalveluja, osa hoitajista olisi halunnut niitä hyödyntää, mutta vallitsevan tilanteen ja hoidettavan terveydentilan vuoksi se ei ollut mahdollista. Kaupunki voisi pohtia keinoja ja ratkaisuja näiden perheiden auttamiseksi ja tukemiseksi. Yksi toiveena esitetty ratkaisu olisi lakisäästeisten vapaiden vaihtaminen iltatuuraajapalveluun, jolloin hoitaja voisi käydä esimerkiksi teatterissa.

Lastenlapset ovat iso ilo niille perheille, joilla lapsenlapsia on. Lasten käynnit ja leikkiminen heidän kanssaan tuo iloa arkeen ja hetket ovat usein päivän kohokohta. Arkea ilahduttavat asiat ovat usein pieniä, kuten sosiaaliohjaajan käynti. Talviajat ovat monille omaishoitoperheille vaikeita, kun liikkuminen ja ulkoilu on hankalaa tai mahdotonta lumen takia. Jos luotaaminen ja haastattelut toteutettaisiin keväällä tai kesällä, voisivat vastaukset olla erilaisia. Kotoa lähteminen on useille perheille vaikeaa ja hankalaa. Lähtövalmistelut vievät paljon aikaa ja ovat fyysisesti raskaita. Kotoa lähtötilanteisiin kaivattaisiin apua. Toiveena olisi myös, että muun muassa lääkäriaikoja voisi järjestää omaishoitajille joustavammin, huomioiden kotoa lähtemiseen liittyvät etukäteisvalmistelut.

Luotaamiseen osallistuneet ilmaisivat haastatteluissa kiinnostuksen hankkeen palvelukonsepteja ja toimintamalleja kohtaan, mutta useat kokivat, että ne olisivat olleet ajankohtaisempia heille kymmenen vuotta aikaisemmin, kun oma ja hoidettavan kunto oli parempi. Tällä hetkellä tilanne koettiin joko niin vaikeaksi tai vaikiintuneeksi, että uusia palvelumalleja oli vaikea kuvi-

tella käytännössä omalla kohdalla. Toisaalta palvelu- ja toimintamalleja pidettiin erinomaisina edistysaskelina tulevaisuutta silmällä pitäen. Eräs haastatelluista totesi palvelukonseptien ja niiden välittämän suhtautumisen olevan kuin ”toisesta universumista” verrattuna nyky tilanteeseen. Hankkeen lähtökohtana olevien palvelu- ja toimintamallien vahvuus on niiden ennaltaehkäisevässä vaikutuksessa. Ennaltaehkäisevyys toteutuu parhaiten, kun mallit saadaan käytäntöön perheillä, joiden tilanne ei ole vielä kriisiytynyt.

Osa haastatelluista ilmaisi turhautuneisuutta viranomaisia kohtaan vähäisen tiedonsaannin takia. Tiedonsaanti koettiin ongelmalliseksi ja useat olivat kokeneet, että tietoa ei saa ellei sitä erikseen osaa vaatia. Eräs haastateltava kertoi, kuinka taksikuski oli kertonut hänelle perheen oikeutuksesta taksimatkatukeen - hän ei ollut saanut tietoa kaupungilta. Useimmat hoitajat ovat rasittuneita ja väsyneitä, jolloin heillä ei ole ylimääräistä energiaa selvittää palveluita ja omaishoitajien oikeuksia. Monenlaista apua on saatavilla ja palvelua tarjolla, mutta omaishoitajien on vaikea hahmottaa monimutkaista kokonaisuutta. Heidän on vaikea pysyä kärryllä kuka tarjoaa mitään palvelua ja mihin he ovat oikeutettuja. Palveluohjaus koettiin erinomaisena ratkaisuna tiedonsaantiongelmiiin. Omaishoitajien kokemus on, että viranomaisten taholta on liikaa byrokratiaa, joka hankaloittaa käytännön järjestelyjä. Lauttasaari -hanke koettiin erittäin positiivisena ja hanke nähtiin mahdollisuutena korjata moninaiset käytännön ongelmat ja vähentää byrokratiaa.

Seuraavassa kuvaan omaa luotain- ja haastattelumateriaalin tulkintaprosessiani käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta.

Sanoista kuviksi - omaishoitajien arjen kuvittaminen

Mattelmäki (2008) esittelee useita tapoja luotainmateriaalin tulkintaan ja löydösten kommunikointiin. Luotainmateriaali voidaan tulkita soveltaen tulkinnassa etukäteen määriteltyjä otsikoita tietyn tulkintamallin mukaisesti. Tämä tapa ei ole luotaamiselle ominaisinta, mutta sillä voidaan auttaa löytämään asioita, jotka tukevat työskentelyn tavoitetta. Materiaali voidaan jaotella kategorioihin, jolloin materiaalista poimitaan kategoriaan sopivia asioita. Tämän tulkintatavan vahvuutena on, että se auttaa suunnittelijoita tunnistamaan ja havainnoimaan kokonaista ilmiötä yksittäisen käyttäjän sijaan. Toisaalta haittana on juuri yksittäisten havaintojen ja huomioiden hukkuminen yleistykseen. (Mattelmäki, 2008, s. 88-91)

Toinen luotainmateriaalin tulkintaa soveltuva työtap, niin sanottu tiivistys ja yhdistäminen (condensing and combining). Tässä työtavassa luotainmateriaali jäsenellään eri otsikoiden alle, joista voidaan tehdä kirjallisia tarinoita ja visualisointeja. Materiaalin runsaus ja subjektiivinen lähestymistapa voivat olla tulkintatavan etuja. Kuvittamisen avulla tarinat ja tunteet saadaan paremmin esitettyä ja kommunikoitua. (Mattelmäki, 2008, s. 92) Tiivistämisen ja yhdistämisen tuloksena voidaan käyttäjistä tehdä persoonakuvauksia (personas). Persoonakuvauksia on hyödynnetty paljon käyttäjälähtöisessä

Hyvinvointini perusta
 Pohdi omaa hyvinvointiasi ja mistä se muodostuu.
 Listaa alle sanoja joita tulee mieleesi, kun ajattelet hyvinvointiasi kokonaisuute

- RAUHALLINEN PÄIVÄRYTMI, (SOPIVASTI OHJELMA)
- VAPAA-AIKA, (SÄÄ TEHTÄ ASIOITA OMASSA TAHDILLA)
- KÄYRIPURI, (OHJELMA KUN ON VAPAA)
- LUMILAUTAILU, MATKAT LEVILLE & JÄHKOLLE
- TARPEEKSI UNTA
- AIDIN JA MINUN PERUSTERVEYS
- YHTÄ PALJON KALTA ASIOIDEN HOITAMISESSA
- KUN VASTUUTA
- SÄÄN ITSE PÄÄTTÄ, SEN, MITEN TOIMITAAN ERITILAN-
- SÄÄN LUOVUUDEN / KEKKEEN SYYDEN KÄYTTÖJÄ

Kuva 19 Esimerkki luotainpaketin tehtävästä.

suunnittelussa ja ne voivat auttaa suunnittelijoita samais-
tumaan ja ymmärtämään suunnittelun kohteena olevia
käyttäjiä. Persoonakuvauksen ihmiset ovat kuvitteellisia
ihmisiä, mutta niiden taustalla on tiedot oikeista ihmisistä
ja usein ne ovat yhdistelmiä eri ihmisten ominaisuuksista.
Persoonan avulla voidaan ihmisten oikea henkilöllisyys
piilottaa, jotta he eivät olisi suoraan tunnistettavissa.
Heikkoutena on persoonakuvausten luotettavuus, koska
kuvaukset ovat kuvitteellisia, eivät oikeita.

Persoonakuvausten sijaan luotaamiseen osallistuneet
käyttäjät voidaan esittää sellaisenaan, omana itsenään.
Tämä voi tulla kyseeseen, kun osallistujien määrä on pieni
tai halutaan isosta joukosta nostaa muutama erityisen
kiinnostava yksilö esiin tai kun halutaan löytää käyttäjiä
joiden vaikutus konseptisuunnitteluun on merkityksellinen.
Esiteltäessä ihmiset itsenään, voidaan käyttää heidän
itsensä tuottamaa materiaalia. Tämän tavan haasteena ja
hankaluutena on luottamuksellinen materiaali ja ihmisten
yksilönsuoja, joka tulee ottaa huomioon.

Suorassa tulkinnassa (direct interpretation) luotain-
materiaalia voidaan käyttää inspiraationa ideoiden syn-
nyttämiseen sen sijaan, että siitä tehtäisiin laaja-alaista
käyttäjien tarpeita esiin nostavaa kuvausta. Tämä tapa on
hyödyllinen silloin, kun suunnittelijalla on mahdollisuus
käyttää materiaalia suoraan ideoinnin tukena.

(Mattelmäki, 2008, s. 92-94)

ON minun aikani luotainmateriaalin tulkinnan tavoitteena
oli toisaalta rakentaa kuvaa omaishoitoperheiden ar-
jesta, sen haasteista ja iloista, toisaalta etsiä ja kartoittaa
esiin nousevia palvelutarpeita ja suunnitteluratkaisuja.
Katja Battarbee (2003) on tutkinut ihmisten kokemusta

tuotteiden käytöstä. Hän kirjoittaa, kuinka ihmisten omien
tuotteiden käyttökokemukskuvausten kautta saadaan
käsitys ihmisen arvoista, asenteista ja henkilökohtaisesta
taustasta, elämänhistoriasta. Battarbeen mukaan ihmisten
tarinoiden avulla voidaan ymmärtää tuotteiden ja
ihmisten elämän välisiä suhteita ja kuinka muotoilu voi
tukea suhdetta. Tietyssä mielessä työssäni on ollut kyse
ihmisten ja tarinoiden kautta ymmärtää, mikä suhde
omaishoitajilla on ympäristöönsä ja sen tarjoamiin palveluihin
sekä keinoihin helpottaa heidän elämäänsä. Battarbeen
mukaan tarinat ovat hyvä lähtökohta jäsenmälle ja yksityiskohtaisemmalle tutkimukselle.

Muotoilija voi empaattisen suunnittelun lähtökohdasta
esittää luotaamisen tulokset tavalla, joka lisää suunnitteluryhmän
empaattista suhtautumista käyttäjiin. Halusin välittää omaishoitajien
omakohtaiset kertomukset ja kuvaukset omasta arjestaan
Lauttasaari –hankkeen ryhmälle. Kaikkien tuntema sanonta ”kuva
kertoo enemmän kuin tuhat sanaa” kuvastaa luotainmateriaalin
tulkinnan lähtökohtana olevaa ajattelua. Empaattista suhtautumista
on vaikea herättää pelkän kirjallisen raportin kautta. Lisäksi
harvalla olisi aikaa perehtyä lukemaan luotaamisen tuloksia,
joten visuaalinen esitystapa on kaikkein tehokain viestin
välittämiseen. Luotainmateriaalin tulkinnassa ja kommunikoinnissa
hyödynsin visualisointikeinoja empaattisen näkökulman esille
tuomiseksi ja vahvistamiseksi hankkeen sisällä. Battarbee
kuvaakin, kuinka tarinat ovat subjektiivisia ja niitä tulisi
nähdä dramatisoituina ja muokattuina versioina kokemuksesta
(Battarbee, 2003). Olen ottanut tämän huomioon, enkä ole
edes pyrkinyt kertomaan tai kuvaamaan omaishoitajien kertomia tilan-

teita autenttisina. Kuvien tausta on omaishoitajien itsensä kertomissa kokemuksissa, mutta tulkinta on minun.

Lukiessani luotainvastauksia ja kuunnellessani haastattelumateriaali alkoi minulle muodostua ymmärrys siitä, mitkä asiat omaishoitajien elämässä ovat ilon aiheita ja mitkä arjen haasteita. Vastauksissa oli aihealueita, jotka toistuivat luotain- ja haastatteluvastauksissa. Tämän pohjalta muodostin teemoja, jotka olivat lähtökohtana luotainmateriaalin tulkinnessa.

Teemat olivat:

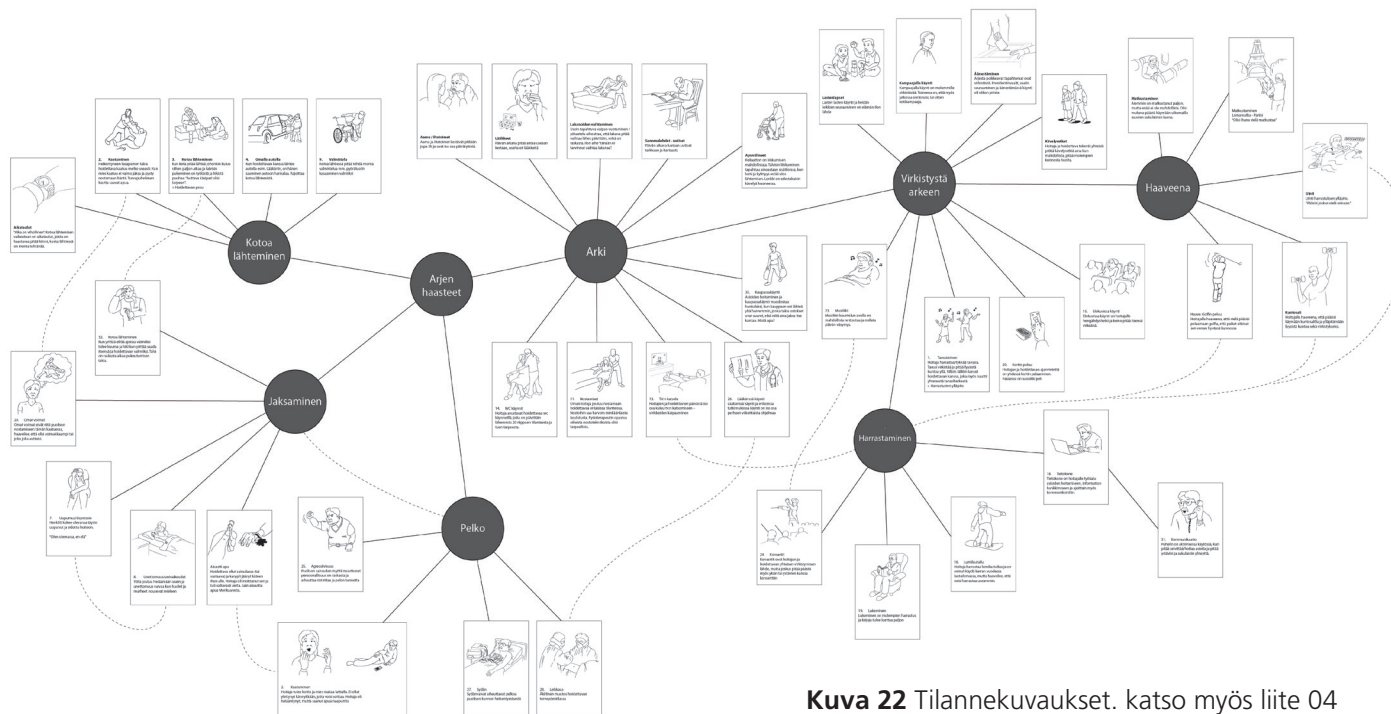
- Arki
- Virkistystä arkeen

- Arjen haasteet - pelko, kotoa lähteminen, jaksaminen
- Haaveet / unelmat
- Harrastaminen

Kävin luotainpaketteja läpi ja kuuntelin haastattelumateriaalia poimien teemoihin sopivia tilanteita arjen iloista ja haasteista. Valitut tilanteet kuvitin yhdellä - kahdella yksinkertaisesti piirretyllä kuvalla niin sanotulla tilannekuvaus piirroksella. Piirrosten kautta pyrin välittämään tilanteeseen liittyvän tunteen ja näin herättämään empatian omaishoitajia ja heidän arkeaan kohtaan. Piirrookset ovat tulkintojani todellisiin tilanteisiin perustuvista ker-



Kuva 20 Luotainpaketin materiaalia oli käytetty luovasti



Kuva 22 Tilannekuvaukset. katso myös liite 04

Luotaamisessa ja haastatteluissa tuli paljon palautetta ja ajatuksia koskien hankkeen palvelu- ja toimintamalleja. Lisäksi omaishoitajilta tuli ideoita siitä, millaista palvelua he kaipaivat tai tarvitsivat. Yksi tällaisen palautteen pohjalta suunnitteluteemaksi nostettu seikka on niin sanottu kotimiespalvelu. Kotimiespalvelu voisi auttaa omaishoitajia arjen fyysisesti raskaissa tilanteissa ja oman osaamisen ulkopuolella olevissa kodin tehtävissä. Suunnitteluteemoiksi nostetut asiat koostin ajatuskartta –tyyliseen esitystapaan (ks. kuva 23), jossa on koottuna niitä alueita, joihin voitaisiin palvelusuunnittelun keinoin pureutua. Esitystapa kuvaa sitä polkua, joka ajatuksen tai idean taustalla on sekä eri teemojen välisiä yhteyksiä. Olen itsenäisesti muodostanut teemoista muotoilupoten-

tiaaleja, jotka on esitetty kuvassa sinisellä. Harmaat heksagonin muotoiset merkinnät kuvastavat olemassa olevia, käytössä olevia palveluita, ratkaisuja. Vihreät pallot ovat suoria lainauksia omaishoitajien palautteesta. Suunnitteluteemat ovat selkeitä kohteita palvelumuotoilun kohde-alueiksi.

ON minun aikani -lehti luotaamisen välineenä Luotaamista suunniteltaessa voidaan päättää luotaamisen tavoitteista ja merkityksestä, mutta luotaamiseen liittyy aina myös tietynlainen yllätyksen mahdollisuus, koska jokainen ihminen on yksilö ja tulkitsee tehtäviä ja materiaaleja omalla tavallaan. Tämä seikka tekee luotaami-

07.00	AAMUPALA	19.00
08.00	SÄÄ (9V) TULLEE JA SÄÄ AAMUPALAN KELLORADIO SI	20.00
8.30	LÄHETÄN	
09.00	KOULUTIELLE (LÄÄKKEET {RAVINTOA	21.00
10.00	KOTISAIRAUSHOITO TULLEE, SUIHKU	20.30 TV / UUTISET 22.00 / LÄÄKKEET VUOTEESSEN
11.00		23.00
12.00	YLÖS VUOTEESTA	00.00 NUKKUMAAN! NUKUN HETI.
13.00	KAHVIT	
14.00	ENNAKKO ÄÄNESTYS!	01.00
15.00	TV / AJANKOHT.	02.00 KATSON KELLOA JA NUKAHDAN HETI
		03.00
		04.00

Kuva 24 Meidän arki -tehtävä kuvaa omaishoitajan päivärytmiä

sesta mielenkiintoista ja antoisaa. *ON minun aikani* –luotainpaketin vastaukset ja tulokset olivat samalla odotetun kaltaisia että odottamattomia ja yllättäviä.

Luotain vastausten ja haastattelujen kautta omaishoitajista ja perheistä piirtyi kuva erittäin heterogeenisenä joukkona. Itse asiassa koen, että heistä ei pitäisi puhua yhtenä ryhmänä, vaikkakin heitä yhdistävä asia on virallinen status omaishoitajana. Jokaisen perheen tilanne oli erilainen, hoitajat olivat erilaisia ja tämä vaikutti hyvin paljon tapaan ja intensiteettiin, jolla luotainpaketin tehtäviä oli täytetty. Luotaamiseen osallistuneet perheet olivat halunneet lähteä mukaan omasta mielenkiinnosta hanketta kohtaan. Yleisesti ottaen luotaaminen oli koettu positiivisena. Erityistä kiitosta sai *ON minun aikani* -lehden ja materiaalin visuaalisuus. ”Tämä on niin ihana” -toteasi eräs hoitaja haastattelussa. Materiaalin visuaalisuus ja laatu oli saanut omaishoitajat kokemaan, että heitä arvostetaan. Omaishoitajat ja vanhukset eivät koe samanlaista arvostamisen tunnetta aina arjessaan (tai yleisesti yhteiskunnan ilmapiiri vanhuksia sekä vanhenemista kohtaan), joten materiaali ja sen visuaalisuus sekä laatu oli lisännyt tunnetta, että heitä pidetään arvokkaina ihmisinä.

Luotaamista suunniteltaessa tavoitteena oli, että luotaimien voisi olla omaishoitajille terapeuttilinen kokemus. Mielestäni terapeuttilinen ulottuvuus toteutui hienosti. Luotaaminen ja tehtävät saivat omaishoitajat pohtimaan asioita, joita arjessa ei ehdi ja jaksa ajatella. Muutamat omaishoitajista ilmaisivat tehtävien kautta asioita, joita he eivät olleet kertoneet kuin kaikkein läheisimmille ihmisille. Eräs hoitajista kertoi *asia, jonka haluaisin muiden tietävän* –tehtävässä, kuinka hän kokee raskaana puolisonsa muuttuneen ja usein vihamielisen käytöksen.

Hän ilmaisi, ettei ollut kertonut asiasta kuin omille lapsille, vaikka olisi halunnut. On mielenkiintoista huomata, miten luotaimen kautta ihminen voi kokea turvalliseksi kertoa henkilökohtaisia asioita kirjallisessa muodossa. Luotaamista hyödynnetessä on hyvä pohtia, mitkä asiat, seikat luotaamisessa ja materiaalissa saavat aikaan turvallisuuden ja luottamuksen tunteen. Osallistujien tapa tehdä luotaintehtäviä todisti menetelmän terapeuttilisen ulottuvuuden, joka tulee myös ottaa huomioon, kun luotaamista suunnitellaan sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteydessä.

Luotainpaketin tehtäväkokonaisuus oli laaja (n. 40 sivua) ja kokonaisuus koettiin yhtäältä selkeänä ja toisaalta liian monimutkaisena. Osa oli jaksanut perehtyä jokaiseen tehtävään erittäin intensiivisesti, kun taas osa oli tehnyt tehtävät pinnallisesti. Jotkut osallistuneista kokivat syylisyyttä, että eivät olleet tehneet tehtäviä syvällisemmin ja pahoittelivat asiaa haastattelussa. Luotainpaketin tehtävät edellyttivät paljon kirjoittamista ja se osoittautui joillekin osallistujista liian vaativaksi tehtäväksi. Syynä oli se, että heillä ei ollut energiaa ja voimavaroja kirjoittaa pitkiä vastauksia.

Päivän tapahtumien kirjaaminen *meidän arki* -tehtävässä koettiin kaikkein raskaimpana tehtävänä, koska samat rutiinit toistuvat lähes joka päivä ja hoitajat kokivat raskaana samojen asioiden kirjaamisen. Tehtävän kautta kuitenkin paljastuu omaishoitajien arkea rasittavat asiat kuten useat wc-käynnit, joita saattaa olla päivässä jopa 20. Myös vähäinen uni ilmenee päivärytmistä, sillä lähes jokainen hoitajista herää useita kertoja yössä, jolloin uni jää

vähälle. Vähäinen uni yhdistettynä raskaaseen päivään saa omaishoitajat uupumaan helposti. Useat hoitajat ilmaisivatkin haaveekseen nukkumisen ja levon. Levon tarve on hyvä ottaa huomioon, ennen kuin omaishoitajille suunnitellaan mitään aktiviteettia. Huolimatta päivärytmin kirjaamisen aiheuttamasta turhautumisesta on päivärytmin kartoittaminen tärkeä ja oleellinen osa luotaamista, jotta voidaan ymmärtää käyttäjien elämään vaikuttavia tekijöitä. Päivärytmin kartoitustehtävän suunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota arjen kirjaamismotivaation ylläpitämiseen esimerkiksi monipuolisen toteutuksen avulla.

Useissa luotainpaketeissa tuli esille kaipuu lapsuuteen ja aikaan ilman esteitä sekä vapauden kaipuu. *Minä omaishoitajana* -tehtävän kautta tuli esille, kuinka vaihtelevista taustoista henkilöt ovat ja millaisten vaiheiden jälkeen henkilöistä on tullut omaishoitajia. Osa oli kokenut tehtävän hyvänä ja osa oli kokenut kirjoittamisen raskaana. *Minun elämäni, historiani* -tehtävän kautta piirtyi laajempi kuva hoitajien ja hoidettavien elämän taustasta ja muun muassa missä vaiheessa sairaus tai omaishoito oli alkanut. Osalle hoitajista tehtävä oli ollut mielenkiintoinen tutustuminen hoidettavan elämän historiaan.

ON minun aikani -lehden taitosta ja fyysisestä mallista tuli muutamilta palautetta, että se oli koettu käytännössä hankalaksi. Jotkut tekivät tehtäviä muualla kuin pöydän ääressä, esim. sohvalla. Sohvilla istuessa kirjoittaminen oli hankalaa, koska nidottua lehteä oli vaikea taittaa kaksinkerroin. Ratkaisuksi ehdotettiin kierrereunaa, jolloin lehden voisi kätevästi kääntää kaksinkerroin ja lehti olisi helpompi käsitellä.

Niin sanotut askartelua vaativat tehtävät osoittautuivat joidenkin kohdalla liian suureksi kynnykseksi tehtävän tekemiselle. Henkilöt, jotka kokivat ”askartelun” hankalana tai työläänä, jättivät kyseiset tehtävät tekemättä. Haastattelussa kuitenkin tuli esille, että tehtävän sisältö sinänsä oli kiinnostava ja ajatuksia herättävä, mutta heillä ei vain yksinkertaisesti riittänyt keskittymiskyky tai energia tehtävän tekemiseen.

Esimerkiksi *Minun elämäni, historiani* -tehtävään oli tarkoitettu tarrat, joita sai halutessaan käyttää. Yhtä lukuun ottamatta tarroja ei tehtävässä käyttänyt kukaan. Yksi, joka käytti oli liimannut tarrat liimapuikolla. Yleisesti ottaen minun elämäni, historiani -tehtävä oli toteutettu vaihtelevasti. Jotkut olivat kirjanneet tapahtumia hyvin niukasti, kun taas toiset hyvinkin syvällisesti ja seikkaperäisesti. Eräs perhe oli ratkaissut tehtävän tekemällä aukeamalle lineaarisen aikajanan, johon oli kirjoitettu vuosiluvut. Aikajana olisi ollut selkeämpi tapa hahmottaa elämän historiaa. Vaihteleva tapa tehdä näinkin ”selkeä” tehtävä toi kuitenkin esille myös erilaisten persoonien tapaa hahmottaa asioita ja tehtävän tekemisessä käytettiin omaa luovuutta, joka sopii luotaamiseen.

ON minun aikani -lehti palvelukokemuksen prototypoinnin välineenä

Palvelukokemusta pyrittiin prototypoimaan *ON minun aikani* -lehden avulla, lehden sisältämällä tulevaisuuskuva-artikkeleilla ja niiden yhteydessä olleilla palvelunäytteillä. Tulevaisuuskuva-artikkelit ja palvelunäytteet herättivät osallistujissa kiinnostusta ja toiveita siitä, että palvelut olisivat jo olemassa. Kuitenkin osalle artikkelit

ja palvelunäytteet olivat jääneet epäselväksi ja herättivät kysymyksen ovatko palvelut jo olemassa. Palautteen mukaan esimerkiksi palveluohjaus artikkelista ei tarpeeksi selkeästi käynyt selväksi mistä palveluohjauksessa on kysymys. Artikkelien kerrontatapa omaishoitajan näkökulmasta oli kuitenkin saanut lukijan pohtimaan itsensä vastaavaan tilanteeseen. Artikkelien osalta kokemuksen prototypointia voi pitää onnistuneena, koska artikkelien lukeminen oli saanut ihmiset ajattelemaan omaa tilannettaan suhteessa artikkelin sisältöön. Artikkelit olivat herättäneet mielikuvan vaihtoehtoisesta tulevaisuudesta ja tukeneet mielikuvan syntymistä.

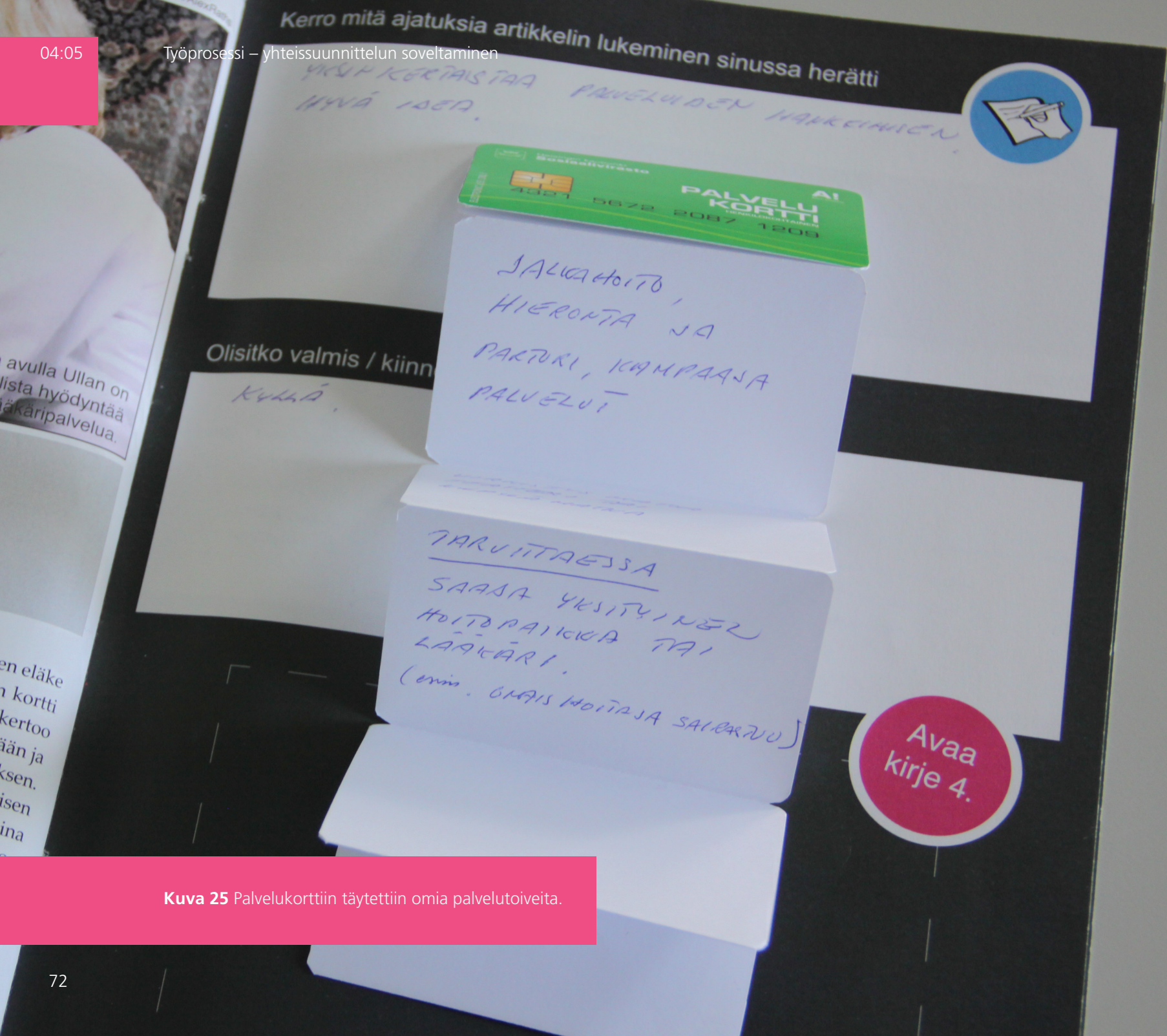
Artikkelin yhteydessä olleet tehtävät ja palvelunäytteet olivat herättäneet vaihtelevaa kiinnostusta. Osa osallistujista oli tehnyt tehtävät ja avannut palvelunäyte kirjekuoret, osa taas oli jättänyt ne kokonaan tekemättä, jopa avaamatta kirjekuoret. Kirjekuorien avaamatta jättämiselle syynä oli useimmilla se, että kirjekuorien kanssa touhuaminen oli koettu käytännössä hankalana. Yhdellä perheellä kirjekuoret olivat unohtuneet pakettiin ja siksi jäänyt tekemättä. Kehitysehdotuksena esitettiin, että kirjekuoret/palvelunäytteet voisivat olla lehden välissä samalla sivulla, johon palvelunäyte liittyy. Edellä kuvatun vuoksi on vaikea arvioida palvelunäytteiden onnistumista tehtävässään. Kokivatko osallistajat palvelunäytteet palvelun todisteina tulevaisuudesta? Vastaisin mielelläni kyllä, mutta minulle muodostui mielikuva, että heidän oli vaikea ymmärtää niiden yhteyttä kokonaisuuteen. Palvelukortin palvelunäyte oli mielestäni kaikkein onnistunein ja se saikin kaikkein positiivisimman vastaanoton.

Mielestäni yksi prototypoinnin onnistumiseen vaikuttava tekijä on tässä yhteydessä ollut kokonaisuuden laajuus. Luotaamisen useat tavoitteet ja *ON minun aikani* -lehden sisältämät lukuisat tehtävät tekivät kokonaisuudesta vaikeasti sisäistettävän, ja siten palvelunäytteet jäivät kuriositeetiksi. Palvelukokemuksen prototypointi olisi tuloksisempi ja onnistuneempi, jos se olisi pääasia.

Seuraavassa on yhteenveto *ON minun aikani* -lehdessä esitellyjen palveluiden saamasta palautteesta.

Palveluohjaus

Palveluohjaukseen suhtauduttiin positiivisesti. Monille oli tärkeää, että olisi sama tuttu ihminen, jonka kanssa voisi hoitaa perheen asioita. Säännöllinen yhteydenpito palveluohjaajan kanssa nähtiin tärkeänä, mutta yhteydenpidon ei kuitenkaan tulisi olla liian tiheää, jotta se ei rasittaisi perhettä. Palveluohjaajan kanssa kommunikointiin mieluiten puhelimitse tai kasvotusten tapaamalla. Tekstiviestejä ei koettu hyvänä tapana vuorovaikutteiseen kommunikointiin. Videoyhteys esimerkiksi Skype voisi toimia joidenkin perheiden kohdalla ja mahdollisuutta olisi hyvä hyödyntää ja testata niiden perheiden kohdalla, joilla on valmius ja kiinnostus asiaan. Palveluohjaajan tärkeimpänä roolina pidettiin avustamista tiedon etsimisessä. Omaishoitajat eivät usein tiedä, mistä etsiä tietoa ja miten, jolloin palveluohjaaja voi auttaa perhettä merkittävästi.



Kuva 25 Palvelukorttiin täytettiin omia palvelutoiveita.

Palvelukortti

Palvelunäytteistä ja konsepteista eniten kiinnostusta herätti palvelukortti, joka koettiin hyvänä, helppona ja käytävänä tapana palveluiden maksamiselle. Osalla oli käytössä palveluseleitä ja taksikortti, jolloin palvelukortti koettiin hyvänä ratkaisuna niiden tilalle. Nykyinen palvelusetelikäytäntö koettiin hankalana ja itsenäisyyttä vähentävänä. Palvelukortti mahdollistaisi itsenäisen, oma-toimisen ja joustavan palveluiden hyödyntämisen ilman tarvetta pyytää lupaa. Luotainpaketin mukana ollut palvelukortin palvelunäyte oli otettu vastaan vaihtelevasti. Osa ei ollut ymmärtänyt kortin ajatusta palvelukortin esimerkkinä ja olivat jättäneet kirjaamatta palvelutoiveita. Ne, jotka olivat tehtävän tehneet, olivat kirjanneet korttiin niitä palveluita, joita kaipaisivat enemmän tai palveluita, jotka voisivat olla keinoja helpottaa heidän arkeaan.

Palvelutarjotin

Palvelutarjotin herätti positiivista kiinnostusta ja jois-sain jopa innostusta. Yleisesti sähköisen palvelutarjottimen tärkeimpänä hyötynä nähtiin sen mahdollisuus olla paikka, jonne omaishoitajille tarpeelliset, tärkeät tiedot olisi koottu helposti saataville. Sähköinen palvelutarjotin soveltuu teknologiaan tottuneille. Formaatti saattaa kuitenkin syrjiä teknologiaan tottumattomia. Teknologian ei pitäisi korvata ihmiskontaktia. Sähköisen palvelun ohella pitäisi tarjota myös perinteisempiä tiedonsaantikanavia. Useammat ihmiset voisivat olla kiinnostuneita tulemaan sähköisten palveluiden piiriin, jos kattava tuki ja opastus on saatavilla. Osalla omaishoitajista oli vaikeuksia hah-mottaa tarvetta palvelutarjottimelle, koska perheen ti-

lanne saattoi olla sellainen, että jo kodista lähteminen oli suuri haaste eikä ylimääräisille aktiviteeteille ollut mahdollisuutta. Palvelutarjotin konsepti herätti omaishoi-tajissa kysymyksen, ”kenellä on mahdollisuus ja aikaa käydä niin useissa palveluissa, että sen hallinnointiin tarvitaan palvelutarjotin?”

Hyvinvointipiste

Hyvinvointipiste koettiin periaatteessa hyvänä ajatukse-na. Osalle perheistä hyvinvointipiste ei ole ajankohtainen tai mahdollinen perheen tilanteen vuoksi. Nuoremmat omaishoitajat kuitenkin kokivat sen mahdolliseksi omalla kohdalla tulevaisuudessa. Lauttasaareen kaivattiin paikkaa, jossa nähdä ihmisiä tai muita omaishoitajia, koska nykyisin tarjolla olevat paikat ovat liian kaukana ja hankalien kulkuyhteyksien päässä. Sijainti on erittäin oleellinen asia, kun ihminen pohtii menisikö hyvinvointipisteen kaltaiseen paikkaan. Hyvinvointipiste voisi olla paikka, jossa tavata palveluohjaajaa ja muita omaishoitajia sekä toimia kohtaamispaikkana. Kohtaamispaikkana se toimisi neutraalina, matalankynnyksen paikkana tavata ystäviä, sukulaisia. Joillekin perheille ystävien ja su-kulaisten luona vierailu tai kutsuminen omaan kotiin oli käytännössä mahdotonta. Kodin siivoaminen ja tarjoilun järjestäminen koettiin työläänä. Hyvinvointipisteen toimiessa kohtaamispaikkana kodin siivouksesta ja tarjoiluista ei tarvitsisi huolehtia.

Osa omaishoitajista kokee vertaistuen tärkeänä ja hyvinvointipiste voisi olla kanava saada vertaistukea. Osa puolestaan kokee, ettei heillä ole tarvetta vertaistuelle, mieluummin he menevät johonkin muuhun paikkaan

virikistytymään. Vertaistuki ja muiden omaishoitajien tapaaminen oli joidenkin mielestä ajatuksena sellainen, joka ei virkistä vaan pikemminkin uuvuttaa. Hyvinvointipiste nähtiin paikkana, josta olisi mahdollista saada tietoa (esim. palveluohjaajalta sekä muilta toimijoilta). Kaikenlainen virkistävä, aktivoiva toiminta, erilaiset luennot ja teematilaisuudet koettiin hyvänä ideana hyvinvointipisteen sisällöksi. Paikan tulisi olla virkistävä ja kaikenlaisten ihmisten kohtaamispaikka, ei vain omaishoitajien tai tietyn ikäisten. Luotaamisessa ehdotettiin mahdollisuutta, että hyvinvointipiste voisi olla maahanmuuttajien ja kantaväestön tapaamispaikka, jossa erilaisista taustoista tulevat ihmiset voisivat jakaa kokemuksiaan ja auttaa integroitumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan.

Luotaaminen arjen ja palvelutarpeen kartoituksen työkaluna

Palautteen ja luotaamiskokemuksen pohjalta voi luotaamista pitää hyödyllisenä ja potentiaalisena keinona sosiaaliviraston asiakkaiden arjen ja palvelutarpeen kartoitukseen. Tulevaisuudessa luotaamisen hyödyntämisestä voitaisiin muodostaa kokonainen palvelu, jossa luotaaminen on yksi palvelun osa-alue. Tulevaisuudessa luotaaminen voisi olla yksi sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoama palvelu ja kiinteä osa sosiaaliviraston työtä. Luotaaminen voisi olla työkalu, jolla saadaan yhteys asiakkaaseen ja tapa, jolla asiakkaan ääni saadaan kuuluviin byrokratian täyttämässä ympäristössä. Luotaamista voitaisiin hyödyntää palveluohjauksen työkaluna. Luotaamisen avulla palveluohjaaja voi muodostaa käsityksen perheen tilanteesta ja saada selville sellaisia asioita, jotka eivät tulisi



Kuva 26 ON minun aikani.

muuten ilmi. Luotaaminen vaikuttaa olevan mielekkäämpi tapa kertoa omista asioista verrattuna esimerkiksi perinteiseen kyselylomakkeeseen.

Joillakin luotaamiseen osallistuneilla oli vaikeuksia suhtautua luotaamiseen vakavasti. Jos jokin tehtävä oli jäänyt tekemättä saattoi perusteluna olla, ettei henkilö jaksanut ”leikkiä”. Luotaamisen kaltaiset uudenlaiset toimintatavat voivat aluksi tuntua vierailta ja joskus jopa leikkimiseltä, jolloin on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota keinoihin, joilla voidaan motivoida luotaamiseen osallistuvaa. Toisaalta luotaaminen vaatii jonkin verran leikkimielisyyttä siihen osallistuvalla ja luotaamista hyödyntävältä taholta. Luotaamiseen osallistumista voidaan motivoida tekemällä luotaamisesta siihen osallistuvalla henkilöllä itselleen palkitseva ja avartava kokemus, jonka avulla on mahdollista hahmottaa omaa elämää paremmin. Luotainpaketin tulisi olla helppo ja vaivaton sen täyttäjälle

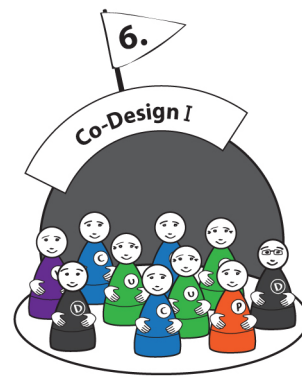
sekä auttaa luotainvastauksia tulkitsevaa tahoa muodostamaan ihmisestä mahdollisimman kattavan kuvan.

Jos/kun luotaamista tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa sosiaaliviraston asiakkaiden arjen ja palvelutarpeen kartoittamisessa tulee ottaa huomioon kohderyhmä, mikä on luotaamisen tavoite ja kenelle se on pääasiassa tarkoitettu. Luotainvastausten tulkinta ei ole yksiselitteistä, joka tulee ottaa huomioon tehtäessä luotainvastausten pohjalta johtopäätöksiä ihmisistä ja heidän elämästään. Luotaamiseen tulee aina yhdistää haastattelu ja keskustelu asiakkaan kanssa, jolloin henkilö pääsee selvittämään vastauksiaan ja riski virheellisten tulkintojen tekemiselle pienenee (tätä painottaa myös Mattelmäki, 2006).

Tehtävämäärän ja tehtävien vaihtelevuuteen on hyvä kiinnittää huomiota. *ON minun aikani* -lehden tehtävämäärä osoittautui liian laajaksi suhteessa luotaamiseen varattuun aikaan. Toki täytyy huomioda, että kokemuksen prototypoinnin sisällyttäminen luotainpakettiin palvelunäytteiden muodossa ja niihin liittyneet tehtävät tekivät luotainpaketista työlään tuntuksen. Luotaamista suunniteltaessa on tehtävät ja tehtävämäärä hyvä sovittaa yhteen luotaamiselle varattavan ajan kanssa. Huomioitavaa on myös, että ihmisillä on erilaiset lähtökohdat tehtävien tekemiseen. Se mikä toiselle on helppoa ja vaivatonta saattaa vaatia toiselta suurta ponnistelua.

Luotainpaketin ja *ON minun aikani* -lehden visuaalisuus koettiin hyvänä, joten materiaalin visuaalisuuteen on hyvä kiinnittää huomiota. Materiaalin visuaalisella toteutuksella voidaan saada aikaan innostunut ja motivoitunut

vastaanotto sekä kokemus arvostuksesta. Visuaalisuus itsessään voi herättää kiinnostuksen tehtävien tekemiseen. Omaishoitajien arki ja arjen sisältö on tärkeä kartoittaa. Arjen dokumentoinnin itsedokumentointina ei kuitenkaan pitäisi olla henkilölle itselleen liian raskasta ja puuduttavaa. Tulevaisuuden vanhukset ovat tottuneet teknologiaan ja erilaisiin sähköisiin palveluihin. On hyvä pohtia teknologian tuomia mahdollisuuksia arjen ja palvelutarpeen luotaamiseen uudenlaisten sovellusten avulla. Esimerkiksi luotaaminen olisi mahdollista toteuttaa iPad -laitteessa olevan sovelluksen avulla, jolloin voisi mahdollistua myös reaaliaikainen yhteydenpito luotaamisen aikana.



04.06 Vaihe 3 - Dialogi

Yhteissuunnittelun työpaja

Yhteissuunnittelun työpaja –tyylisten työskentelyn hyödyntäminen oli keskeisiä tavoitteita ja sisältöjä opinnäytetyössän. Alkuperäisen suunnitelman mukaan opinnäytetyöni sisältäisi kolme erillistä yhteissuunnittelun työpajaa [ks. Suunnitelma]. Työpajasarjan oli tarkoitus olla kokonaisuus, jossa työpajan tavoitteet ja tarkoitus syntyisi työpajasta toiseen. Prosessin edetessä tuli selväksi, että opinnäytetyöni puitteissa, Lauttasaari –hankkeen aikataulun mukaisesti olisi realistista toteuttaa yksi työpaja, joka pohjautuisi luotaamisen tuloksiin ja löydöksiin. Luotaamisesta ja työpajasta muodostuisi yhtenäinen kokonaisuus – työpaja olisi luonnollinen jatkumo luotaamiselle.

Yhteissuunnittelun työpajan sisältöön vaikuttaa työpajan tavoite ja missä vaiheessa prosessia työpajatyöskentelyä hyödynnetään. Työpaja tyyppinen työskentely on yhteissuunnitteluun hyvin soveltuva työtapo, jonka lähtökohtana on hyödyntää muotoilun menetelmiä työpajan työskentelyssä. Työpajan avulla voidaan osallistaa Lauttasaari –hankkeen toimijat ja omaishoitoperheet hankkeen palvelumallien käytännön kehittämiseen mielekkään osallistumisen kautta. Hankkeen toimijoiksi lukeutuvat Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ja kaupungin muiden yksiköiden edustajat, vapaaehtoiset toimijat, seurakunta ja yritysverkosto. Työpajaan kutsuttiin edustajia jokaisesta eri Lauttasaari –hankkeesta mukana olevista toimija-organisaatioista.

Lauttasaari –hankkeen ydinryhmän kanssa sovimme, että yhteissuunnittelun työpajan suunnittelu ja käytännön toteutus olisi kokonaan Aalto-yliopiston vastuulla, mutta

tavoitteista ja sisällöstä käydään yhteistä dialogia ydinryhmän kesken. Työpajassa hyödynnettiin ja sovellettiin Aalto-yliopistossa hyväksi koettuja työtapoja, joita sovellettiin soveltuvaksi Lauttasaari –hankkeen kontekstiin. Työpajan työtapojen suunnittelu tapahtui yhteistyössä Tuuli Mattemän ja Kirsikka Vaajakallion kanssa. Oma roolini työpajassa oli suunnitella työpajan käytännön toteutus, työpajan materiaali ja sisältö sekä toimia työpajan fasilitaattorina yhdessä Kirsi Hakion kanssa.

Työpajan suunnittelu

Yhteissuunnittelun työpajan suunnittelun lähtökohtana olivat muotoilu- ja luotaamisen analysointivaiheen kautta esiin nousseet suunnitteluteemat ja löydösten hyödyntäminen ja edelleen kehittäminen työpajassa. Yhteissuunnittelun työpajan kautta oli mahdollisuus saada palveluiden käyttäjiltä, omaishoitajilta palautetta ja kehitysideoita hankkeen lähtökohtina olevista palvelu- ja toimintamalleista sekä syventää luotaamisen kautta jo saatua palautetta.

Yhteissuunnittelutyöpajan suunnittelupalaverissa Lauttasaari -hankkeen projektipäällikkö toi esille näkemyksensä, että työpajan hyödyntäminen palveluteemojen suunnitteluun ei olisi hankkeen näkökulmasta tarpeellista. Palveluteemoja on suunniteltu hankkeen eri työryhmien puolesta jo vuoden ajan, ja niiden kerrottiin olevan valmiina, joten lisäsuunnittelulle ei nähty tarvetta. Näkemys oli, että työpajan kautta palveluteemoihin ei tulisi uusia ideoita.

Työpajan rooli palveluteemojen suunnittelu yhteissuunnittelun lähtökohdista ei saanut tukea hankkeen taholta,

joten jätin keskeiset palveluteemat työpajan ulkopuolelle. Yhteisen ideoinnin ja keskustelun pohjalta nostimme voimakkaammin esille niitä teemoja, jotka ovat nousseet esille oman prosessini (luotaus + prototypointi) kautta. Näiden teemojen avulla suunnittelutyölleni syntyisi jatkumo – luotaaminen ja työpaja muodostaisivat yhtenäisen kokonaisuuden.

Luotaamisvaiheen tuloksissa ja analysoinnissa omaishoitoperheiden merkittäväksi tarpeeksi nousi arjesta ja hoitotyöstä irrottautuminen ja arjesta irrottautumisen vaikeus. Työpajan teemaksi päätettiin *arki ja irti arjesta*.

Työtapajan tavoitteet

Yhdessä hankkeen ydinryhmän kanssa työpajalle määriteltiin useita tavoitteita:

1. Koota yhteen hankkeen eri toimijoita (kaupungin edustajat, yritysverkosto, vapaaehtoiset ja omaishoitoperheet) keskustelemaan ja työskentelemään hankkeessa esiin nousseiden teemojen ympärillä.
2. Saada hankkeen osapuolet vaikuttamaan hankkeen palveluratkaisujen kehittämiseen. Työpajassa he pääsevät pohtimaan ja kehittämään palveluratkaisuja yhdessä omaishoitajien kanssa.
3. Osallistujat saavat käsityksen siitä, miten Lauttasaari -hankkeessa on tähän mennessä hyödynnetty muotoilun työtapoja. Työpajan taustamateriaalina osallistujille esitellään ON minun aikani luotain – työskentelyn tuloksia.
4. Osallistujat saavat kokemuksen muotoilun menetelmien hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä.



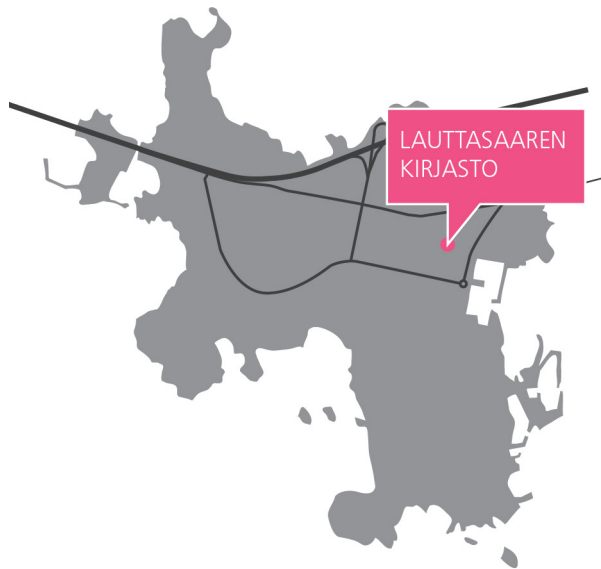
Kuva 27 Arki ja irti arjesta -työpajan kutsu.

- Työpajan tuloksia ja kokemuksia tullaan hyödyntämään kehitettäessä menetelmiä eteenpäin.
5. Työpajan tutkimuksellinen tavoite on tukea Joona Elon opinnäytetyötä yhteissuunnittelun hyödyntämisestä sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kehittämisessä.

Osallistujat

Sosiaaliviraston vastuulla oli valita sopiva paikka työpajan pitopaikaksi. Toiveena oli, että mahdollisimman monella luotainvaiheeseen osallistuneella perheellä (sekä muilla OH-perheillä) olisi mahdollisuus osallistua myös työpajaan. Paikaksi valittiin Lauttasaaren kirjaston monitoimitila. Valintaan vaikutti kirjaston sijainti Lauttasaassa hyvien yhteyksien päässä. Työpajan pitäminen Lauttasaassa madaltaisi omaishoitoperheiden kynnystä osallistua työpajaan.

Työpajaan kutsuttiin Lauttasaari -hankkeen avainhenkilöitä ja keskeisiä yhteistyökumppaneita sekä hankkeessa mukana olleita omaishoitoperheitä sekä uusia



Kuva 28 Lauttasaaren kirjaston sijainti.

omaishoitoperheitä. Lähtökohtana oli, että omaishoitoperheistä työpajaan osallistuisi hoitaja (hoidettavan mukaantulo oli mahdollista ja huomioitu). Tavoitteena oli saada työpajaan yhteensä noin kaksikymmentä osallistujaa. Osallistujien kutsuminen oli sosiaaliviraston vastuulla. Suunnittelin työpajaa varten kutsun, joka lähetettiin sähköposti kutsun liitteenä sekä omaishoitajille postitse. Kutsun visuaalinen ilme oli yhteneväinen luotainpaketin kanssa (ks. kuva 27).

Työpajan työtapa – suunnittelupeli

Työpajatyöskentelyn haasteena on rajallinen aika ja miten saada toisilleen ennestään tuntemattomat, eri organisaatioita, toimijoita edustavat ihmiset työskentelemään hedelmällisesti ja tuottavasti yhdessä. Riskinä on muun muassa, että sosiaaliset roolit ja henkilön asema vaikuttaa osallistumiseen. Työpajatyöskentelyn tulisi olla innostavaa, jolloin osallistujia halutaan rohkaista ja motivoida aktiiviseen osallistumiseen sekä oman näkemyksensä esille tuomiseen työpajassa. Työpajan hyvällä suunnittelulla voidaan luoda otolliset puitteet mielekkäälle osallistumiselle ja positiiviselle työpajakokemukselle. Osallistujien virikkeellistäminen on oleellista, kun halutaan ylläpitää innostavaa ilmapiiriä. Virikkeellistämiseksi voidaan hyödyntää erilaisia materiaaleja, rekvisiittaa (props), joiden tehtävänä on konkretisoida käsitteelliset asiat ja stimuloida osallistujien mielikuvitusta. Mutta miten tälle materiaalille ja toiminnalle luodaan merkitys, miten ohjata osallistujia rekvisiitan käytössä, mikä ohjaa kokemusta?

Yhteissuunnittelun alueella on kehitetty erilaisia työtapoja, joilla voidaan vastata näihin haasteisiin. Yksi tällainen yhteissuunnittelussa hyödynnetty työtapana on suunnittelupeli (engl. Design game). Yhteissuunnittelussa peliä voidaan hyödyntää luomalla ”tila”, jossa osallistujat voivat vapautua todellisuuden ja sosiaalisten roolien rajoitteista kuvitellessaan tulevaisuutta, näytellessään tilanteita tai luodessaan käyttötilanteita muotoilu-objekteille, rekvisiitille³². Brandt ja Messeterin (2004) mukaan suunnittelupeli voi auttaa käyttäjälähtöisen prosessin vetämistä poikkitieteellisten ryhmien ja useiden toimijoiden kanssa. Suunnittelupeli voi auttaa yhteisten tavoitteiden määrittelyssä, ideoiden synnyttämisessä ja helpottaa kommunikaatiota toimijoiden kesken. Pelin ollessa keskiössä voidaan välttää erilaisten valtasuhteiden vaikutus työskentelyyn. (Brandt & Messeter, 2004)

Brandt ja Messeter (2004) ovat soveltaneet suunnittelupeliä käyttäjien ymmärtämisen välineenä. Heidän kehittämänsä ’käyttäjäpelin - user game’ tähtäsi siihen, että toimijoiden kesken voitaisiin muodostaa yhteinen, jaettu näkemys käyttäjistä. Pelin pohjana oli aiemmin kerätty käyttäjätieto ja sen videomateriaali. Pelissä videoiden ja tarinoiden kautta osallistujat loivat mielikuvan käyttäjistä. Suunnittelupelissä voidaan hyödyntää erilaista rekvisiittia tai objekteja. Objektit auttavat kommunikointia ja tekevät työskentelystä sujuvampaa. Niiden avulla on mahdollista nopeuttaa työskentelyprosessia ja objektit auttavat osallistujia keskittymään. Omissa kokemuksissaan Brandt ja Messeter ovat huomanneet suunnittelupelin merkityksen rakentavan vuoropuhelun mahdollistajana eri toimijoi-

den kesken. (Brandt & Messeter, 2004)

Aalto-yliopiston tohtoriopiskelija Kirsikka Vaajakallio (Vaajakallio, 2012) viittaa väitöskirjassaan³³ Iversen ja Buur:n kokemuksiin suunnittelupelin hyödyntämisestä muotoilukoulutuksen välineenä. Iversen ja Buur ehdottavat luomisen, leikin ja refleктоivan pelaamisen olevan tehokas oppimistapa, sekä keino sosiaalisen vuorovaikutuksen luomiseen eri toimijoiden välillä osallistuvan suunnittelun prosessissa. Vaajakallio kuvaa Iversenin ja Buurin näkemystä, jonka mukaan peli viitekehyksenä rohkaisee osallistujia kiinnittämään huomiota muotoilun sosiaalisiin ja kommunikaatio prosesseihin. Vaajakallion (2012) mukaan tämä on erittäin oleellista osallistuvassa suunnittelussa, kun halutaan luoda ja ylläpitää osallistujien välistä yhteistyötä.

Lauttasaari –hankkeen yhteissuunnittelun työpajan työskentelyn lähtökohdaksi valitsin suunnittelupeliä työtavan. Peli työskentelyn metaforana on kiinnostanut minua jo aiemmin ja yhteissuunnittelun työpaja oli minulle mahdollisuus peli-metaforan hyödyntämiseen. Suunnittelupeli soveltuu erityisen hyvin työpajan työtavaksi sen ominaispiirteiden vuoksi. Vuoropuhelun aikaansaaminen on työpajan keskeisiä tavoitteita ja suunnittelupeli voi toimia ”moottorina” vuoropuhelulle. Luotaamisen kautta omaishoitoperheiden arkea tarkasteltiin empaattisesta näkökulmasta ja suunnittelupeli voi tukea empaattisen ymmärryksen jakamista. Pelin avulla työpajan osallistujien ajatukset voidaan siirtää ”toiseen maailmaan” – omaishoitajan arkeen.

32 Games as Design Medium, ServDes2012 paper submission

33 Kirsikka Vaajakallion taiteen tohtori väitöskirja *Design games as a tool, a mindset and structure* julkaistiin elokuussa 2012.

Suunnittelupeli – sisältö ja teemat

Suunnittelupeliä on hyödynnetty ja kehitetty Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun muotoilun laitoksella eri projektien ja yhteissuunnittelun työpajojen yhteydessä. Aalto-yliopistossa suunnittelupeliä työtapa ovat olleet kehittämässä sekä soveltamassa erityisesti Kirsikka Vaajakallio ja Kirsi Hakio. Työpajan suunnittelupeliä ja sen toteutustapaa suunnitella on hyödyntänyt Hakion ja Vaajakallion kokemuksia. Heidän kehittämänsä projektin aloituspeli on toiminut työpajassa sovelletun pelin lähtökohtana ja inspiraationa. Heidän kehittämänsä peli oli korttipeli –tyyppinen peli. Peli työtapa käytettiin projektin aloitusvaiheessa yhteisen näkemyksen luomiseksi ja projektin jäsenten sitouttamisessa. Projektin aloitus pelin alkuperäistä ideaa ja sääntöjä on sovellettu Lauttasaari –hankkeen yhteissuunnittelun työpajaan ja työpajan *arki ja irti arjesta* -teemaan soveltuvaksi. Aalto –yliopiston suunnittelupeli työtavan tutkimus- ja kehitystyön sekä kokemusten hyödyntäminen on hyödyllistä minulle sekä muotoilun tutkimukselle. Työtavan soveltaminen on mahdollisuus kehittää ja testata työtapa käytännön työskentelyssä.

Työpajan tavoitteet ja teema *arki ja irti arjesta* muodostivat lähtökohdan työpajan suunnittelupelin suunnittelulle. Peli muodostuu kolmesta osasta, jotka yhdessä luovat kokonaisuuden. Kolme peliä ovat:

1. Irti arjesta

Työstetään ratkaisuja omaishoitoperheen virkistämisen tukemiseen/mahdollistamiseen teemakorttien ja tilanteiden avulla.

2. Arjen / palvelutarpeen kartoitus

Työstetään ideoita ja parannusehdotuksia hankkeen aikana hyödynnetyn luotain työtavan jatkosoveltamiseen tulevaisuudessa omaishoitoperheen arjen ja palvelutarpeen kartoituksessa.

3. Palvelutarjotin

Työstetään ideoita palvelutarjottimen muotoon ja sisältöön muotoilullisten työkalujen avulla.

Peli 1. – Irti arjesta

Työpajan ensimmäisen pelin tarkoitus on saada osallistujat hahmottamaan, millaisia asioita omaishoitajan arki pitää sisällään. Osallistujat saavat kosketuksen aiheeseen muodostamalla kuvitteellisen tarinan omaishoitajasta. Tarinankerronnan apuna käytetään *tilannekuvaus* –kortteja, joihin visualisoidut tilanteet perustuvat todellisiin tilanteisiin, jotka on nostettu esiin luotainpaketin ja haastattelujen pohjalta.

Peli 2. – Arjen /palvelutarpeen kartoitus

Hankkeen aikana on hyödynnetty muotoiluluotain –työtapa, jonka tarkoitus on ollut testata uudenlaista vuoropuheluatapaa omaishoitoperheen ja sosiaaliohjaajan (palveluohjaajan) välillä. Hankkeessa käytetty luotainpaketti (ON minun aikani -lehti) on suunniteltu ja sovellettu vastaavien tutkimusten pohjalta. Luotainpaketti oli koekäytössä kuudella omaishoitoperheellä (tammi-helmikuu) ja sen kokemuksen ja palautteen pohjalta on havaittu kehitystarpeita muun muassa työmäärän, tehtävien jäsentelyn osalta sekä paketin sisällön suhteen. Luo-



Kuva 29 Suunnittelupelin jokaiselle pelille oli omat ohjeet ja kuhunkin peliin kuuluvat kortit olivat laatikossa. .

tainpaketin yhtenä tavoitteena on auttaa palveluohjaajaa ymmärtämään perheen arkea ja siihen liittyviä haasteita ja muodostamaan niiden kautta lähtökohtia henkilökoh-
taisen palvelusuunnitelman tekemiselle. Toisaalta luot-
tainpaketin tehtäväkokonaisuus auttaa ihmistä hahmot-
tamaan omaa arkea ja keinoja, joilla arkea voisi parantaa.
Sen tarkoitus on näin luoda pohjaa entistä omatoimisem-
malle ja omaan vastuuseen nojaavalle hyvinvoinnille.

Peli 3. – Palvelutarjotin

Työpajan kolmannen pelin teeman toteutuksessa hyö-
dynnetään palvelutarjotin metaforaa. Osallistujat luovat
”kattauksen”, jonka avulla on mahdollista keskustella,
millaisista aineksista/elementeistä hyvinvointia ja arjesta

irrottaumista tukeva palvelutarjotin muodostuu. (Tehtä-
vän on tarkoitus olla hauska ja saada ajatukset pois reali-
maailman teknisistä ja lainsäädännöllisistä rajoituksista.)

Työskentely tapahtuu siten, että työpajan osallistujat jae-
taan ryhmiin, jotka työskentelevät itsenäisesti kuhunkin
ryhmään jaettavien ohjeiden ja materiaalien pohjalta.
Tehtävien suorittamisessa he voivat hyödyntää omaa ko-
kemustaan ja taustaansa. Tehtävät sisältävät materiaalia
(teemakortteja ja kuvia erilaisista tilanteista, sekä kortte-
ja, joihin ideat kirjataan), joiden avulla osallistujat ide-
oivat ratkaisuja annettuun teemaan liittyen. Materiaalin
tarkoituksena on toimia virikkeenä ja tapana kommuni-
koida ajatuksia muille. Kortit toimivat myös ideoinnin
dokumentaationa.



Suunnittelupeli – materiaalin suunnittelu

Suunnittelupeli työtapana ei itsessään määritä pelin toteutustapaa tai sisältöä. Mattelmäen ja Vaajakallion (2011, p. 85) mukaan suunnittelupeli voi olla lautapeli, korttipeli tai vaikka roolipeli. Pelin sisältö ja toteutus riippuu tavoitteista ja asiayhteydestä. Simon Clatworthy (2011) on hyödyntänyt tutkimuksessaan korttipohjaisia palvelumuotoilun menetelmiä kuvaamalla palvelun kontaktipisteitä korttien avulla. Kortteja on hyödynnetty työpajoissa projekteissa, jotka ovat niin sanottuja epämääräisiä muotoilutilanteita (fuzzy front-end). Clatworthyn mukaan palvelumuotoilussa tulisi enenevässä määrin hyödyntää kortteihin perustuvia konkreettisia työkaluja kehitettäessä aineettomia palveluja (intangible services).

Myös Hakion ja Vaajakallion kehittämä suunnittelupeli oli korttipohjainen. *Arki ja irti arjesta* –työpajan suunnittelupelin materiaalin suunnittelun pohjana käytettiin juuri Vaajakallion ja Hakion kehittämää materiaalia, jota on sovellettu Lauttasaari –hankkeen kontekstiin. Heidän pelimateriaali koostui erilaisista teema -korteista ja peliohjeista. *Arki ja irti arjesta* -työpajaa varten suunniteltu ja toteutettu pelimateriaali koostui peliohjeista (kullekin pelille oma), kunkin pelin teemakorteista ja tarinakorteista.

Halusin pelin olevan kokemuksena jatkoa luotaamisvaiheelle, johon omaishoitoperheet osallistuivat. Korostaakseni yhtenäisyyttä olen hyödyntänyt samoja visuaalisia/graafisia elementtejä, joita käytin luotainpaketin toteutuksessa. Peli on jaettu kolmeen teemaan, joista kukin on merkitty omalla värillään. Pelin ensimmäinen teema; *irti*



Kuva 31 Työpajan suunnittelupeli ja oheismateriaali.

arjesta on merkitty sinisellä. Teema liittyy luotainpaketin yleisiin tehtäviin, joiden kautta luodattiin ihmisen omaa kokemusta ja suhtautumista. Luotainpaketin yleiset tehtävät oli merkattu samalla sinisellä kuin pelin ensimmäinen teema.

Pelin toinen teema; *arjen ja palvelutarpeen kartoitus* on merkitty vihreällä ja liittyy luotainpaketin päiväkohtaisiin tehtäviin, joissa luodattiin päivittäistä arkea. Pelin toisen teeman kautta pohditaan, kuinka omaishoitoperheen ar-



kea ja sen sujumista voidaan paremmin kartoittaa, mitä keinoja, menetelmiä voidaan käyttää. Pelin toista teemaa ja luotainpaketin päiväkohtaisia tehtäviä yhdistää sama vihreä väri.

Pelin kolmas teema; *palvelutarjotin*, on merkitty pinkillä, koska teema on yhteydessä luotainpaketin palveluhetkinäytteisiin ja niiden tehtäviin. Palvelutarjotin teeman kautta osallistujat rakentavat oman näkemyksen palvelutarjottimesta, ikäänkuin palvelunäytteen.

Teemakortit

Teemakorttien (ks. viereinen kuva) tarkoitus on toimia virikkeenä ja inspiraationa ryhmän keskustelulle työpaikassa. Teemakortit ovat hyödyllisiä erityisesti tilanteissa, jossa ryhmä ei tiedä mistä aihetta pitäisi alkaa pohtia. Tällaisessa tilanteessa teemakortti auttaa. Ensimmäisen pelin teemakortteihin nostin niitä asioita, jotka olivat tulleet esille luotainvastauksista ja haastatteluista. Teemakortit sisältävät aiheita, asioita, jotka auttavat arjesta irtautumista. Sisällön ei ole tarkoitus olla selkeä vastaus, vaan pohdinnan lähtökohta. Toisen pelin teemakortit tuovat esille asioita, joita voisi selvittää luotaamisen avulla. Kolmannen pelin teemakorttien on tarkoitus herätellä ajattelemaan millainen palvelutarjotin voisi olla.

Ihmiset ja toimijat –kortti

Toisessa pelissä käytettävät *ihmiset ja toimijat* –kortti kuvaa ihmisiä ja tahoja, joiden tulisi tietää omaishoitoperheen tilanteesta. Ryhmän tehtävänä on pohtia, mitä korttien esittämien henkilöiden tulisi tietää. Kortteihin

on valittu henkilöt sen mukaan, millaisia ihmisiä ja eri toimijoita liittyy omaishoitajien arkeen.

Ominaisuudet –kortti

Toisessa ja kolmannessa pelissä voidaan hyödyntää *ominaisuudet* –kortteja. Ominaisuudet –kortille on kirjattu sellaisia ominaisuuksia, joita voidaan liittää toisen ja kolmannen pelin teemoihin (arjen /palveluntarpeen kartoitus sekä palvelutarjotin). Nämä ominaisuudet ovat asioita, jotka nousivat esiin luotain palautteessa.

Tilannekuvaus –kortit

Tilannekuvaus –korttien kuvitus perustuu luotainmateriaalin analysoinnin yhteydessä visualisoituihin arjen tilanteisiin. Kuvitetut tilanteet perustuvat siihen, mitä omaishoitajat ovat kirjoittaneet *ON minun aikani* –lehteen sekä haastattelussa esille tulleet tilanteisiin. Tilannekuvaus -korttien on tarkoitus auttaa osallittujia ymmärtämään, mitä omaishoitoperheiden arki voi pitää sisällään ja siten luoda empaattinen suhtautuminen omaishoitajia kohtaan. Tilannekuvaus -korttien avulla ryhmä muodostaa yhdessä tarinan kuvitteellisen henkilön arjesta ja elämästä.

Työpaja – Lauttasaaren kirjasto 19.3.2012

Lauttasaaren asiakaskeinen palveluverkko –hankkeen ja opinnäytetyöni osana oleva yhteissuunnittelu-työpaja pidettiin Lauttasaaren kirjaston monitoimitilassa 19.3.2012 kello 12 – 16. Työpajan tarkoitus oli osallistaa hankkeen eri toimijoita kehitystyöhön sekä jatkaa hank-

keessa jo tehdyn tutkimustyön ja suunnitteluratkaisujen edelleen kehittämistä. Työpajassa hyödynnettiin käyttäjälähtöisen suunnittelun työtapoja ja työskentely tapahtui työpajaan suunnitellun suunnittelupelin ohjaamana. Työpajan toteutus ja fasilitointi tapahtui yhdessä Kirsi Hakion kanssa. Työpajatyöskentelyn arvioimisen ja tulosten edelleenkehittämiseen mahdollistamiseksi työpaja dokumentoitiin video- ja still-kuvaamalla. Osallistujille ilmoitettiin työpajan alkaessa dokumentoinnista ja osallistujia pyydettiin allekirjoittamaan Aalto-yliopiston Taideteiden ja suunnittelun korkeakoulun muotoilun laitoksen vastaavissa tutkimuksessa käytettävä kuvaamislupa (ks. liite 08), joka mahdollistaa aineiston käyttämisen tutkimustarkoituksiin.

Työpajaan osallistui 12 henkilöä. Edustajia oli Helsingin kaupungin organisaatiosta, kolmannen sektorin ja yrittäjien edustajia sekä omaishoitajia. Osallistujat jaettiin ryhmiin, jotka työskentelivät kuhunkin ryhmään jaettujen ohjeiden ja materiaalien ohjaamana. Tehtävien suorittamisessa he saivat hyödyntää omaa kokemustaan ja taustaansa. Tehtävät sisälsivät erilaisia työskentelyä tukevia materiaaleja, joiden avulla osallistujat ideoivat ratkaisuja annettuun teemaan liittyen. Materiaalin tarkoituksena oli toimia virikkeenä ja keinona kommunikoida ajatuksia muille. Kortit toimivat myös ideoinnin dokumentaationa. Työskentely jakautui neljään osaan seuraavasti:

1) Esittäytyminen & Lämmittelytehtävä, 2) Irti arjesta tehtävä, 3) Arjen /palveluntarpeen luotaaminen, 4) Palvelutarjotin.³⁴

³⁴ Liitteenä (05) oleva työpajan yhteenveto dokumentti kuvaa työpajan työskentelyn kulkua.

Työpajan tulokset – yhteenveto

Yhteissuunnittelun työpaja, suunnittelupeli ja kokonaisuuden suunnittelu oli avartava kokemus. Työpaja ja sovellettu työtapana oli yksi kokeilu, tulkinta työpajatyöskentelystä ja suunnittelupelin hyödyntämisestä yhteissuunnittelussa. Lauttasaari –hankkeen aikataulu ja tavoitteet toivat omat haasteensa työpajan järjestämiseen ja työskentelyyn.

Työpajalla oli kunnianhimoinen tavoite laajapohjaisen osallistujajoukon kokoamiselle. Työpajan tulosten pohjalta koen, että työpajan teemat olisivat toimineet parhaiten omaishoitajista koostuvan ryhmän kanssa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kontekstissa toteutettava yhteissuunnittelu ja työpajatyöskentely nostaa esiin omanlaisiaan haasteita muun muassa yhteissuunnitteluun osallistuvien mahdollisuus osallistua prosessiin. Osallistujien rekrytoinnissa pitäisi kiinnittää vielä enemmän huomiota omaishoitajien mahdollisuuksiin päästä paikalle. Molemmita työpajaan osallistuneilta omaishoitoperheiltä tuli palautetta, että viikko on heille liian lyhyt varoitusaika hankkia tuuraajia, jotta osallistuminen olisi mahdollista. Useat kutsutut ja kiinnostuneet omaishoitajat eivät päässeet paikalle, kun tuuraajaan järjestäminen oli liian hankalaa tai päivä ei muista syistä sopinut.

Työpajakokemus ja tulokset osoittivat, että työpaja oli liian voimakkaasti suunniteltu luotaamiseen osallistuneita omaishoitoperheitä ajatellen. Työpajaan osallistui kaksi omaishoitoperhetta, joista kumpikaan ei ollut mukana luotaamisessa. Työpajan hyödyt olisivat tulleet paremmin esille, jos työpajaan olisi osallistunut luotaamisessa



Kuva 33 Työpajassa ryhmien työskentely oli intensiivistä

mukana olleita omaishoitoperheitä (ylipäänsä useampia omaishoitajia). Työpajaan osallistuneet omaishoitajat, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta Lauttasaari -hankkeesta tai sen eri vaiheista, eivät pystyneet kylmiltään, lyhyessä ajassa omaksumaan termejä; luotain, palvelutarjotin tai mitä kolmas sektori tarkoittaa. Koska he eivät olleet mukana luotaamisessa, heidän oli vaikea kehittää työpajassa käsiteltyjä teemoja eteenpäin.

”Olisi edes joskus joku jolle puhua”

- Omaishoitaja -

Toisaalta muutaman omaishoitajan läsnäolo todisti työpajan järjestämisen tärkeyden, sen hyödyt ja mahdollisuudet. Työpajassa tuli jälleen kerran esille kuinka omaishoitajilla on tarve päästä kertomaan omasta tilanteestaan ja saada kokemus siitä, että heitä kuunnellaan,



Kuva 34 Suunnittelupeli 1. - omaishoitajan tarinan tekeminen tilannekuvaus korttien avulla.

ja että heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin. Omaishoitajilla oli myös todella suuri tarve puhua hoidettavastaan ja jakaa kokemuksiaan. Työpaja toimi kanavana päästä puhumaan, ”Olisi edes joskus joku jolle puhua” -totesi yksi omaishoitajista. Työpajan työskentelyn aikana kaupungin edustajien ja omaishoitajien välillä tapahtui luontevaa verkostoitumista heidän vaihtaessaan yhteystietoja, jotta voitaisiin selvittää työskentelyssä esiinnousseita asioita.

Työpajassa hyödynnetty suunnittelupeli ja pelin materiaalit auttoivat ryhmiä työskentelyn aloituksessa. Toimivan suunnittelupelin edellytys on, että ohjeet ovat selkeät ja ryhmä heittäytyy peliin. Työskentelyn havaintojen pohjalta työpajan suunnittelupelin ohjeistus vaikutti olevan tarpeeksi selkeää. Hetkittäin oli epäselvyyttä mitä ryhmien kuului tehdä, mutta silloin joku ryhmästä tarkisti asian pelin ohjeista. Huolimatta realistisesti suunnit-



Kuva 35 Työpajan suunnittelupeli 2. – ihmis- ja toimijaverkoston muodostaminen.

tellusta ja toteutettavissa olevasta aikataulusta, työpajan työ määrä osoittautui liian suureksi työpajalle varattuun aikaan suhteutettuna. Pelin ohjeet ja tehtävänannot korostivat suurta työ määrää. Aikahaasteet olivat etukäteen tiedossa ja asia oli pyritty ottamaan huomioon työpajan huolellisella suunnittelulla. Kolme teemaa osoittautui kuitenkin liian laajaksi kokonaisuudeksi yhden iltapäivän työpajalle. Olisi mahdollisesti ollut tuottavampaa keskittyä yhteen teemaan, jota olisi tarkasteltu erilaisten tehtävien kautta.

Yhteissuunnittelun työpajan ja työskentelyn sekä suunnittelupelin ”pelaamisen” haasteena on ryhmien kokoonpano, ryhmädynamiikka ja osallistujien ennakkotiedot aiheesta. Työpajassa oli mukana henkilöitä, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta tai ennakkotietoa Lauttasääri –hankkeesta sekä henkilöitä, jotka ovat ns. hankkeen ytimessä. Ensimmäinen ryhmä koostui kokonaan hen-

kilöistä, jotka ovat olleet mukana hankkeen eri vaiheissa ja olivat keskenään jollain tavalla ennestään tuttuja. Toinen ryhmä puolestaan oli koostumukseltaan monipuolisempi. Toisessa ryhmässä oli kaksi omaishoitajaa ja yksi hoidettava, joilla ei ollut entuudestaan mitään kosketusta hankkeeseen ja henkilöitä jotka ovat niin sanotun hankkeen ydinryhmässä. Ensimmäisen ryhmän työskentelyä ohjasi voimakkaasti ryhmän kokoonpano, joka heijastui keskusteluun nousseisiin asioihin ja millä painotuksella tehtäviä pohdittiin. Ryhmän työskentelyssä korostui hankkeen virallisten teemojen ja tavoitteiden sisällyttäminen ideointiin. Ryhmän oli vaikea pohtia omaishoitajien arkea, koska ryhmästä puuttui omakohtainen kokemus omaishoitajana olost. Toisen ryhmän työskentely oli puolestaan enemmän niin sanotusti käyttäjäpainotteista, koska ryhmässä oli mukana omaishoitajia, joilla on omakohtaista kosketusta keskustelussa olleisiin teemoihin.



Kuva 36 Suunnittelupeli 2. – ihmiset ja toimijat, joiden tulisi tietää omaishoitajan tilanteesta.



Kuva 37 Suunnittelupeli 3. – palvelutarjottimen rakentamista



Kuva 38 Suunnittelupelin tilannekuvaus kortit toimivat hyvänä työskentelyn ja keskustelun aloittajana.

Työpajassa toistui moni jo hankkeen aikana esille tullut teema Lauttasaaren alueen omaishoitajien arjesta ja tarpeista, mutta esiin nousi myös uusia palveluideoita sekä mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi. Osaltaan nämä kaikki tukevat Lauttasaari-hankkeen tarjoamia raameja palvelutarjottimen kokoonpanosta, keskitettyä kohtaamispaikasta (kuten hyvinvointipysäkki) sekä omaishoitajien keskinäisestä, matalan kynnyksen verkostoitumisesta.

Eri tahojen yhteentuominen tasavertaisina saman pöydän ääreen on yksi yhteissuunnittelun keskeisiä tarkoituksia ja vahvuuksia. Omaishoitoperheiden kiinnostus kohdata oman alueensa palveluita tarjoavia yrityksiä ja kolmannen sektorin toimijoita, antaa hyvät mahdollisuudet palveluiden ja toiminnan kehittämiseksi yhteissuunnittelun



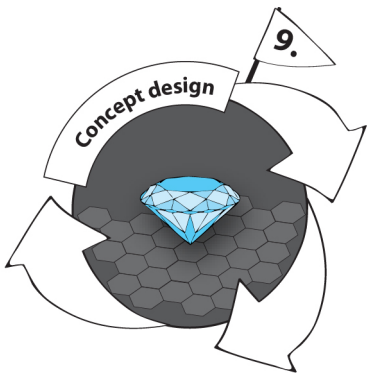
Kuva 39 Palvelutarjottimen rakentamiseen tarkoitettuja materiaaleja –Suunnittelupeli 3.

keinoin jatkossakin.³⁵ Yhteissuunnittelun hyödyntämistä ja etuja tukee työpajaan osallistuneen omaishoitajan toteamus työpajan loppukeskustelussa:

”Jos meitä on 50 täällä Lauttasaarella, niin mitä me saataisiin aikaan, jos oltaisiin yhdessä?”

- Omaishoitaja -

³⁵ Työpajassa esiin nousseet omaishoitajien esittämät toiveet ja tarpeet toimivat sosiaalivirastolle kipinäinä järjestää tilaisuus omaishoitajien ja yrittäjien kohtaamisen mahdollistamiseksi. Huhtikuussa 2012 Lauttasaarella järjestettiin ns. palvelumessut, jossa tapahtui yrittäjien ja omaishoitajien kohtaamista. Tilaisuus oli saanut positiivisen vastaanoton.



04.07 Vaihe 4 – Palvelukonsepti

Tämä vaihe käsittelee prosessin aikana syntynyttä ajatusta luotaamisen hyödyntämisestä osana sosiaaliviraston palveluohjausta. Palvelukonseptin kautta esittelen näkemykseni luotaamisen roolista sosiaali- ja terveyspalvelujen työntekijöiden (palveluohjaaja) ja asiakkaan (omaishoitaja) välisessä kommunikaatiossa. Konsepti on esimerkki luotaamisen roolista omaishoitajaksi tulemisen prosessissa, kartoitettaessa omaishoitoperheen arkea ja elämäntilannetta. Konsepti on visualisoitu seuraavalle aukeamalle (kuva 40).

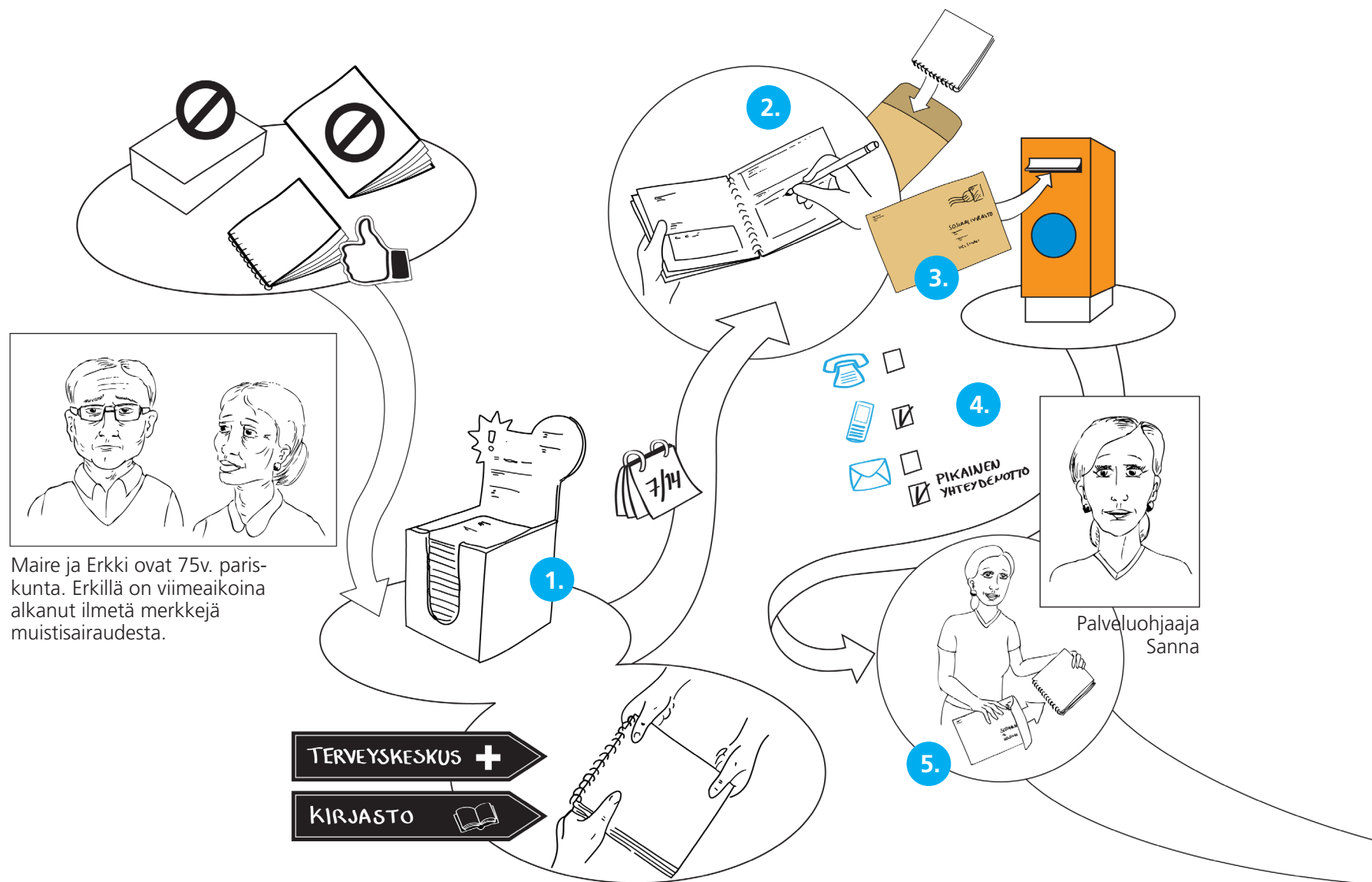
Luotain palveluohjauksen työkaluna

Oma näkemykseni luotaamisen roolista on, että sosiaaliviraston asiakkaalle luotaamiseen osallistuminen pitäisi olla helppoa, vaivatonta ja kynnys osallistumiseen pitäisi olla matala. Luotainpaketteja voitaisiin tarjota terveyskeskuksessa (1.). Ihminen tulee terveyskeskukseen, kun terveydentilassa on tapahtunut muutoksia. Lääkärikäynnillä lääkäri voisi tarjota asiakkaalle luotainpakettia. Vaihtoehtoisesti luotainpaketin voisi noutaa sosiaalivi-

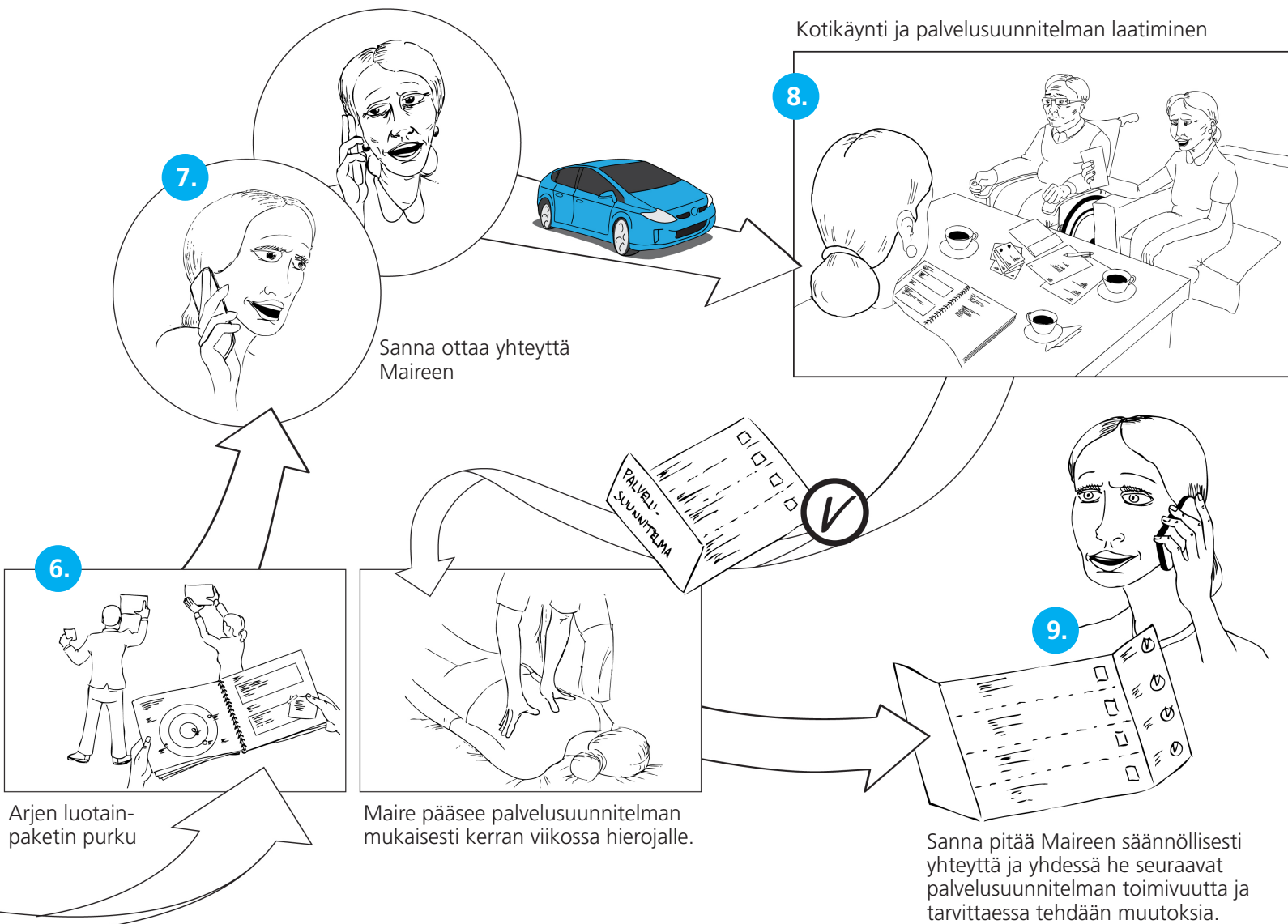
rastosta, kirjastosta tai esimerkiksi hyvinvointipisteeltä. Luotainpaketin pitäisi olla yhtä kiinnostava ja vaivaton kuin aikakausilehden lukeminen. Luotaaminen voisi tapahtua täysin omatoimisesti paketin mukana tulevien ohjeiden mukaisesti. Luotaamiseen käytetty aika tulisi olla vähintään viikon, maksimissaan kaksi (2.). Täytetyn luotainpaketin voisi lähettää suoraan sosiaalivirastoon, sosiaaliohjaajalle mukana olevassa lähetyskuoressa (3.). Luotainpaketissa voisi olla mahdollisuus ilmaista miten ja kuinka pian yhteydenottoa toivotaan riippuen siitä kuinka akuutisti reagointia perheen tilanteeseen toivotaan (4.). Luotainpaketit toimitettaisiin oikeille sosiaaliohjaajille (tai palveluohjaaja) asuin- /vastuualueen mukaan (5.). Sosiaaliohjaaja³⁶ tekisi luotain materiaalin alustavan analysoinnin ja tulkinnan perheen tilanteesta (6.), jonka jälkeen hän ottaisi yhteyttä asiakkaaseen tapaamisen sopimista varten (7.).

Ohjaaja tekisi asiakkaan luokse kotikäynnin, jonka aikana voisi selvittää luotain materiaalin kautta tullutta kuvaa perheestä ja kartoittaa paikanpäällä perheen tilannetta (8.). Kotikäynnin aikana palveluohjaaja voisi yhdessä asiakkaan kanssa laatia alustavan palvelusuunnitelma sekä antaa tietoa omaishoitoon liittyvistä asioista. Palvelusuunnitelmaan ja luotaamiseen kuuluisi myös säännöllinen yhteydenpito perheeseen (9.). Perheellä tulisi myös olla mahdollisuus olla yhteydessä yhteen ja samaan palveluohjaajaan. Tarkoitus olisi, että perheen muuttuneeseen tilanteeseen voitaisiin reagoida mahdollisimman nopeasti sekä mahdollisesti estää tilanteen kriisiytymisen ennaltaehkäisevää apua tarjoamalla.

³⁶ Sosiaaliohjaajat tulisi kouluttaa hyödyntämään menetelmää

Kuva 40 Konsepti luotaamisen roolista palveluohjauksessa.

Kotikäynti ja palvelusuunnitelman laatiminen



”jo nyt on saatu aika vakuuttavaa näyttöä palveluluotaimen toimivuudesta ja mahdollisuuksista asiakaskohtaisen tarvearvioinnin osalta.”

– Paasio, Hankkeen ulkopuolinen arvio, väliraportti –

05 Johtopäätös – prosessin yhteenveto

Lauttasaari –hanke muotoilijan silmin

Lauttasaari –hanke on hieno esimerkki kuinka muuttuvan maailman haasteisiin pyritään reagoimaan ja vastaamaan uudenlaisten toimintatapojen ja ajatusmallien kehittämisellä. Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää sosiaaliviraston vanhuspalveluita käyttäjälähtöisen suunnittelun ja palvelumuotoilun menetelmin. Tästä johtuen hankkeelle on myönnetty World Design Capital Helsinki 2012 –status³⁷. Lauttasaari -hankkeen haasteena on ollut sen laajuus ja usean toimijan mukanaolo. Laajuus johtaa helposti siihen, että yksittäisen mukanaolevan henkilön on vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa. Hankkeen kompleksinen rakenne ja kokonaisuuden hallinta on nostettu kehityskohteeksi myös hankkeen väliraportissa (Paasio, 2012). Hankkeessa työskentelee useita tahoja hankkeen eri suunnitteluteemojen ympärillä ja kommunikaatio näiden niin sanottujen suunnitteluhaarojen kesken on vähäistä. Esimerkkinä on yrittäjäverkoston luominen, joka on kulkenut omana haaranaan. Palvelutarjottimen kehittämisen ja sen palvelutarjonnan kannalta olisi ollut olennaista tehdä suunnitteluyhteistyötä yrittäjäverkoston kanssa.

Lauttasaari –hankkeen kaltaisia laajan toimijajoukon hankkeita tulisi suunnitella yhdessä toteuttavien tahojen kanssa, jolloin jo aikaisessa vaiheessa varmistetaan, että kaikilla osapuolilla on yhteinen ymmärrys tavoitteista ja työtapojen tärkeydestä. Muotoilun menetelmien hyödyntäminen vastaavan kokoisessa hankkeessa vaatisi hank-

keen suunnitteluvaiheessa kokonaisvaltaista näkemystä, miten muotoilua hyödynnetään milläkin tasolla eri vaiheessa. Nyt muotoilua on hyödynnetty eri tasoilla hyvin vaihtelevasti. Tämä johtuu osittain siitä, että ei tunneta tarpeeksi hyvin muotoilun mahdollisuuksia palveluiden suunnittelussa. Hankkeen kokonaisuuden hajanaisuudesta tulee tunne kuin olisi seuraamassa teatteriesitystä, jossa ei ole ohjaajaa ja jokaisen roolin esittäjälle on annettu oma käsikirjoitus. Toisaalta uudenlaisia lähestymistapoja ja työtapoja hyödynnettäessä pitää osata nähdä pienet, positiiviset saavutukset, jotka vievät lähemmäs kokonaistavoitetta.

Olen toivonut työn kautta saavani vastauksen kysymykseen, soveltuuko yhteissuunnittelu sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Koen, että tyhjentävää vastausta asiaan ei voi tämän työn pohjalta saada, mutta yhteissuunnittelun avulla voidaan mahdollistaa uudenlaista dialogia, jota sosiaali- ja terveyspalveluiden kehityksessä ei aikaisemmin ole ollut. Yhteissuunnitteluun liittyy kuitenkin haasteita, muun muassa henkilöiden terveydentilaan ja yksilönsuojaan liittyviä asioita, jotka tulee ottaa huomioon yhteissuunnittelua suunniteltaessa. Sosiaali- ja terveyspalveluiden alueella toteutettava yhteissuunnittelu vaatisi uudenlaisten toimintatapojen kehittämistä yhteissuunnittelun toteuttamiseksi. Paradoksaalista ehkä, mutta tämä vaatisi yhteistyötä ja yhteissuunnittelua sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavien tahojen sekä potilaiden kanssa. Tämän mahdollistaa asenne- ja kulttuurimuutos, joka ei koske vain viranomaisia, vaan myös potilaita.

³⁷ Sosiaaliviraston WDC hankkeet - <http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Hankkeet/wdc>

Viitteitä asennemuutoksesta antaa väliraportin huomio, jossa todetaan, että hankkeen kokemuksiä voitaisiin hyödyntää myös muualla sosiaalipalvelujen sektorilla. Sosiaaliviraston lastensuojelussa ja päihdehuollossa on virinnyt aktiivisuutta hankkeen ajattelumallien soveltamiselle. (Paasio, 2012) Palvelumuotoilusta on näin kehkeytymässä osa sosiaaliviraston palvelustrategiaa.

”Hedelmistään puu tunnetaan”

Opinnäytetyö prosessin aikana hyödynnetty luotain työtapana on konkreettinen tulos hankkeen aikana saavutetuista muotoilun tuloksista, edistysaskeleista. Luotaaminen ja sen tulokset herättivät paljon kiinnostusta sosiaaliviraston sisällä: Hankkeen toimijoiden mukaan myös muista kaupungeista on tullut kiinnostunutta tiedustelua. Hankkeen ulkopuolisen arvioitsijan väliraportissa viitataan luotaamisen aikaansaamiin vaikutuksiin Lauttasaari-hankkeessa:

”hankkeessa on onnistuttu hyödyntämään luovia ratkaisuja ja instrumentteja. Luovuus ei ole ensisijaisesti mielen tila vaan ennemminkin kyky ottaa käyttöön toimiva ratkaisu. Tällaisia toimivia ratkaisuja ovat olleet ainakin palvelumuotoilu idean soveltaminen ja erityisesti palveluluotaimen [muotoiluluotain] hyödyntäminen palvelutarpeen arvioinnissa. Palveluluotain voi olla pitkällä tähtäimellä mullistava käytäntö, joka voi muuttaa perinteisiä julkishallinnon toimintatapo-

ja. Lauttasaari -hankkeessa se on joka tapauksessa ollut ratkaisevassa asemassa ensimmäisessä kohdassa mainitun perusrakenteen toteuttamisessa. Jo Lauttasaari -hankkeen kokemuksen perusteella ei tulevaisuudessa voitane kirjoittaa perusoppikirjaa Needs assessment ilman viittausta palvelumuotoiluun ja palveluluotaimen.”

- Paasio, 2012 -

Luotaamisen aikaansaama positiivinen reaktio johti siihen, että sosiaalivirasto halusi jatkaa luotaamisen hyödyntämistä arjen palvelusuunnitelman laatimisen tukena. Esipilotoinnin ja luotain/experience prototype vaiheen jälkeen sosiaalivirasto jatkoi itsenäisesti luotain työtavan soveltamista omaishoitajien arjen kartoittamisen ja palvelusuunnitelman laatimisen työkaluksi. Itse en ollut mukana kehittämässä uutta luotainpakettia. Sosiaalivirasto halusi kehittää luotaimen seuraavan version nopealla aikataululla pilottivaihetta varten. Tiiviin aikataulun takia minun ei ollut mahdollista osallistua kehitystyöhön. Näin jälkikäteen ajateltuna uuden luotaimen kehittämiseen osallistumalla minulla olisi ollut mahdollisuus kehittää luotaamista palvelukonseptin kaltaiseksi palveluksi. Olen kuitenkin iloinen, että aloittamani työ sai jatkoa.

Lauttasaari -hankkeen toimijat kertoivat tapaamisessa uuden luotainpaketin suunnittelusta ja luotaamisen käytännön toteutuksesta. Uutta luotauspakettia olivat suunnittelemassa Lauttasaaren alueen omaishoidontuen ohjaaja, pohjoisen alueen omaishoidon toimintakeskuksen

ohjaaja, hankkeen projektipäällikkö ja projektityöntekijä. Paketin nimeksi annettiin *Sujuvuutta arkeen – arjen luotauspaketti* (ks. kuva 41). Sosiaaliviraston viestintä on vastannut materiaalin toteutuksesta ja visuaalisesta ilmeestä. Kehityksessä on hyödynnetty *ON minun aikani* – luotainpaketin saamaa palautetta muun muassa tehtävien kuormittavuuden osalta. Kuvakortit saivat luotaamisessa positiivisen vastaanoton ja myös uuteen luotain tehtäväkokonaisuuteen on sisällytetty kuvakortteja visuaalisena elementtinä. Uudessa paketissa on selkiytetty mitkä osiot ovat hoitajalle ja mitkä perheelle niin sanotut minä / me –osiot.

Uutta luotainpakettia on käytetty jo omaishoitoperheiden kanssa (ensimmäiset toimitettu toukokuussa 2012). Paketit on toimitettu omaishoitoperheille kotikäyntien yhteydessä tai vaihtoehtoisesti postitse. Ohjeistusta pa-



Kuva 41 Sujuvuutta arkeen -arjen luotauspaketti

ketin käyttöön on annettu puhelimen sekä sähköpostin välityksellä. Kotikäynnin ja luotaimen toimituksen yhteydessä ohjaaja on keskustellut perheen tilanteesta ja ohjeistanut luotaamisessa. Toisella kotikäynnillä luotain on noudettu. Käynnin yhteydessä asiakkaan kanssa on keskusteltu luotaamisesta ja esille tulleista palvelutarpeista /-toiveista. Tapaamisen jälkeen palveluohjaaja on syventynyt luotainmateriaaliin tarkemmin ja selvittänyt mahdollisuuksia palvelutoiveiden toteuttamiseksi. Informaation pohjalta palveluohjaaja on laatinut perheelle alustavan suunnitelman henkilökohtaiseksi budjetiksi ja on asiakkaaseen yhteydessä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta henkilökohtaisen budjetin käyttöönottoon, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Osa luotaamisessa mukana olleista perheistä ei ole kokenut tarvetta erityiselle avulle tai tuelle. Näille perheille on tarjottu mahdollisuutta olla yhteydessä palveluohjaajaan tilanteen muuttuessa. Osalle perheistä riittävä apu on ollut se, että he ovat saaneet lisätietoja tai yhteystietoja toiveisiinsa liittyen.

Vaikka uuden luotainpaketin käyöstä on vielä vähän kokemuksia, ovat hankkeen toimijat huomanneet luotaamiseen liittyviä haasteita ja erityispiirteitä. Seuraavassa yhteenveto hankkeen toimijoiden kertomista havainnoista uuden luotainpaketin käytössä. Luotaamiskokemuksen aikana hankkeen toimijat ovat huomanneet, että uuden menetelmän kokeilemiseen suhtautuvat avoimimmin hyvin koulutetut henkilöt. Nuoret omaishoitajat puolestaan osaavat määritellä omia ja perheen tarpeita paremmin kuin vanhemmat. Nuoremmille on luontevampaa vaatia,

toivoa ja ideoida erilaisia perheen arkea helpottavia palveluita. Hankkeen toimijoiden mukaan sosiaalivirasto on kokenut luotaamisen ideana hyväksi, mutta käytännön haasteena on saada perheet ottamaan suuremman roolin oman palvelusuunnitelman laatimisessa. Luotainpaketin kehittämisen haasteena sosiaalivirastossa on ollut se, kuinka palvelusuunnitelman osuutta voisi painottaa ja kuinka siitä saisi asiakkaalle kiinnostavan. Ongelmana on, että ihmiset eivät ole tottuneet siihen, että heillä olisi mahdollisuus vapaasti ideoida mikä heitä auttaisi, vaan on totuttu siihen, mitä viranomaiset tarjoavat ja siihen tyydytään. Ehkä ajan kanssa ja luotaamisen systemaattisen hyödyntämisen kautta ihmiset tottuvat siihen, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa heille tarjottaviin palveluihin.

Luotaamisen hyödyntämistä ja kehittämistä tukee myös väliraportin (Paasio, 2012) lausunto:

”jo nyt on saatu aika vakuuttavaa näyttöä palveluluotaimen toimivuudesta ja mahdollisuuksista asiakaskohtaisen tarvearvioinnin osalta.”

Oma oppiminen – muotoilijan rooli

Opinnäytetyöprosessin olen kokenut kokonaisuutena erittäin opettavaisena usealla eri tasolla. Työ on käytännön kautta opettanut minulle millaisia haasteita muotoilijan työhön liittyy tehtäessä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa. Opinnäytetyöni konteksti ja Lauttasaari –hank-

keen toimijoiden ja yhteistyötahojen monimutkainen verkosto sekä yhteissuunnittelun aikaa vievä prosessi, olivat haasteita työskentelyssäni. Prosessin alussa minulla oli vaikeuksia hahmottaa, mikä roolini tulisi olemaan. Muotoilijan koulutus antaa hyvät valmiudet työskentelylle ympäristössä, jossa toimijaverkoston rakenne ja eri toimijoiden vaikutus toisiinsa on jotakuinkin yksinkertainen. Esimerkiksi Yritys X valmistaa tuotteita kuluttajaryhmälle Y ja muotoilija pyrkii selvittämään Y:n tarpeet, jotta X voisi vastata paremmin Y:n tarpeisiin. Kun on kyseessä julkisen sektorin palveluiden kehittäminen yhdessä käyttäjien ja lukuisten toimijoiden kanssa, pitäisi muotoilijan pystyä omaksumaan toisenlainen laaja-alaisempi lähestymistapa.

Työssäni korostuivat transformation designiksi³⁸ kutsutun muotoilun uuden roolin erityispiirteet. Kuten Sangiorgi (2011) toteaa transformation designin ominaispiirteet nostavat esille haasteitana muun muassa sen, että muotoilija ei ole saanut sopivaa koulutusta tai harjaantunut työskentelemään erittäin monimutkaisten organisaatioiden kanssa. Sangiorgi ehdottaa, että perinteisen muotoilun tulisi muuttaa toimintatapoja ja suhtautumista työntilajia kohtaan. Transformation design antoi minulle perspektiiviä siitä, minkälaisia haasteita laajan toimijaverkoston kanssa tapahtuvaan työprosessiin voi sisältyä. Teoria voi auttaa huomioimaan tulevia haasteita, mutta ei suoranaisesti valmenna kohtaamaan niitä. Käytännön kokemuksen kautta oppii kohtaamaan ne todel-

³⁸ Termille ei ole sopivaa suomenkielistä vastinetta, mutta sitä voisi kutsua muutoksen muotoiluksi.

liset haasteet, joita tulee vastaan työskennellessä uudella aihe-alueella. Joissakin työvaiheissa tuskailin yhteistyön-vaikeutta, mutta transformation design sai minut ymmärtämään, että vastaavat hankaluudet kuuluvat tähän työhön. Muutos on aina vaikeaa ja aiheuttaa vastarintaa. Se, että minulla ei ollut kenties oikeita valmiuksia suhtautua esiintyneisiin haasteisiin, ei varsinaisesti johtunut minun henkilökohtaisesta vaikeudesta kohdata haasteita, vaan siitä että koulutuksen kautta minullakin on niin sanottu vanha suhtautumistapa asioihin. Muutos vaatii kailta osapuolilta avoimuutta asettaa omat näkökulmansa kyseenalaiseksi – myös muotoilijalta.

Luotainaineiston ja haastattelujen purkaminen ja aineiston tulkinta oli yksi prosessin työläimpiä ja henkisesti kuormittavimpia vaiheita. Luotainvastauksissa ja haastatteluissa omaishoitajat kertoivat avoimesti henkilökohtaisia asioita. Osa heidän kertomistaan arjen haasteista olisi kaivannut pikaista reagointia ja apua. Materiaalia käsitellessä tunsin ajoittain voimattomuutta, koska en pystynyt auttamaan näitä ihmisiä. En ollut varautunut siihen, että luotainmateriaali ja vastaukset vaikuttaisivat niin voimakkaasti tunteisiin. Vaikka työvaihe tuntui raskaalta oli se samalla prosessin tuottoisimpia vaiheita. Tunteisiin vetoava materiaali auttoi minua ymmärtämään työni arvon ja merkityksen – ihmisten kokemuksen välittäjänä. Empatian avulla pystyin nostamaan materiaalista esille niitä arjen haasteita, iloja ja suruja joita omaishoitajat kokevat.

Empatia ja tilanteiden visualisointi osoittautui todella vahvaksi keinoksi viestiä omaishoitajien tilanteesta. Työn aikana olen saanut kuulla, että tilannekuvaukset ja niiden

kertomukset ovat tehneet ihmisiin vahvan vaikutuksen. Tilannekuvaukset ovat saaneet ihmiset liikuttuneeksi heidän havahtuessaan ymmärtämään, mitä omaishoitajana olo tarkoittaa ja tunteita, joita omaishoitajuus tuo tullessaan. Koen, että luotaamisen ja materiaalin tulkinta tilannekuvaus visualisoinneiksi on mahdollistanut sellaisten asioiden välittämisen omaishoitajan arjesta, joita ei haastattelujen ja raporttien avulla pystytäkään välittämään.

Hankkeen tutkimusryhmän tapaamisessa (30.5.2012) Maarit Varis (vanhuspalvelut) totesi, että ”sinusta on tullut omaishoidon asiantuntija, hyvä ymmärrys heidän tilanteestaan”. Hän viittasi tällä palautteella tapaan, jolla olen viestinyt luotaamisen tuloksia ja omaishoitajien arkea tilannekuvaus kuvitusten avulla. Koen palautteen erittäin positiivisena. Muotoilun työtapojen kautta minulle on avautunut sellainen näkökulma omaishoitajuuteen, joka saa alan asiantuntijan pitämään myös minua asiantuntijana. Tällaiseen rooliin laittamista en muotoilijana osannut odottaa.

Kokemuksen prototypointi osoittautui käytännössä haastavammaksi kuin teoriassa. On mahdoton ennakoida kuinka kokemuksen prototypointiin tarkoitettua materiaalia käytetään. Kokemus on vahvasti subjektiivinen ja jokainen luotain/experience prototyypin täyttänyt koki sen aivan omalla tavallaan. Toisaalta luotaamiseen oli sisällytetty kokemuksellisuutta niin monella tasolla, että on vaikea erottaa kokemuksellisia asioita toisistaan. Kokemuksellisuus ei rajoitu vain varsinaiseen kohdeyleisöön. Luotaaminen on vahvasti kokemuksellinen myös minulle suunnittelijana sekä hankkeessa mukana oleville. Luotaa-

miseen liittyy tietynlainen taika kuinka materiaali muuttuu kuin täyttäjänsä kuvaksi. Yksikään luotainpaketti ei palautunut samanlaisena, jokainen oli jättänyt vahvan läsnäolon jäljen myös luotainvastauksiin.

Uskon, että palvelukokemuksen prototypointi on erittäin potentiaalinen ja vahva työkalu pilotoitaessa sosiaali- ja terveyspalveluita. Palvelunäytteet ja visualisoinnit tulevasta palvelusta auttavat käyttäjiä hahmottamaan tulevan palvelun luonnetta ja omaa suhtautumista palveluun. Kokemuksen prototypointi on hyvä selkeästi erottaa muista palvelun kehittämiseen tai testaamiseen liitetystä tavoitteista. Luotaamiseen liitetty lukuisat tavoitteet saivat kokonaisuuden tuntumaan sekavalta. Tässä yhteydessä palvelun prototypointi olisi edellyttänyt, että palvelu- ja toimintamallit olisivat olleet valmiina ja palveluita olisi voinut ”testata” muun muassa työpajan yhteydessä. Luotaamisen soveltaminen kokemuksen prototypointiin Lauttasaari –hankkeen palvelu- ja toimintamallien testaamiseen oli kokeiluna mielenkiintoinen ja varmasti ainutlaatuinen sosiaaliviraston historiassa. Toivottavasti soveltamisessa havaitut käytännön haasteet eivät lopeta vastaavia kokeiluja tulevaisuudessa, vaan antaisivat pohjan työtavan jatkokehitykselle.

Yhteissuunnittelun työpajatyöskentely oli tilaisuus tuoda omaishoitajia ja kaupungin ihmisiä sekä muita toimijoita yhteen. Minulle työpaja oli osittain henkilökohtainen pettymys. Olin käyttänyt työpajan toteutukseen paljon aikaa ja suunnitellut suunnittelupelin tukemaan työskentelyä. Tästä huolimatta tulokset eivät vastanneet työpajalle asettamiani yhteissuunnittelun toteutumisen odotuksia

erityisesti luotaamisen edelleen kehittämisen osalta. Työpaja herätti minut myös pohtimaan, mikä on muotoilijan rooli yhteissuunnittelun työpajassa. Onko muotoilija vain fasilitaattori ja työskentelyn dokumentoija vai myös aktiivinen toimija työpajassa?

Työpajan aiheuttama ’pettymys’ auttoi kuitenkin minua oivaltamaan, että yhteissuunnittelun merkitys ei ole siinä mikä suunnittelun lopputulos on, vaan vahvuus ja suurin merkitys tulee siitä, että ihmiset tuodaan yhteen, tapahtuu ihmisten ja ajatusten kohtaamista. Muotoilun ja työtapojen rooli on ollut ihmisten kohtaamisen mahdollistaminen. Muotoilijalla on mahdollisuus toimia ikään kuin yhteistyön katalysaattorina. Muotoilija kykenee olemaan tulkki eri tahojen välillä. Sosiaaliohjaaja saattaa katsoa asiakkaan näkökulmaa ja viraston näkökulmaa, hankkeen työntekijä katsoo asioita hankkeen kannalta, mutta muotoilija kykenee katsomaan asioita eri näkökulmista, laajemmasta perspektiivistä.

Työpajakokemus saa myös pohtimaan, soveltuuko työpaja tyyppinen työskentely prosessiin, jossa omaishoitajia halutaan mukaan yhteissuunnitteluun. Omaishoitajilla oli hankaluuksia järjestää osallistumista työpajaan, vaikka olisivat halunneet olla mukana. Yhteissuunnittelussa ihmisten kohtaaminen on erittäin tärkeää, mutta kohderyhmän erityisyys asettaa suuria käytännön haasteita yhteissuunnittelun toteuttamiselle. Näkemykseni on, että yhteissuunnittelun periaatteita voidaan toteutuu parhaiten kun kohderyhmä on melko yhtenäinen. Omaishoitoperheen tilanne ja haasteet riippuvat hoidettavan sairauden laadusta ja iästä. Vain samaa sairautta hoitavien

omaishoitajien tilannetta voi verrata toisiinsa. Pitäisi löytää uudenlaisia tapoja soveltaa yhteissuunnittelua sosiaali- ja terveyspalvelujen alueella. Kiinnostusta ja tarvetta löytyy, mutta samalla osaamista työtapojen soveltamiseen tarvitaan entistäkin enemmän.

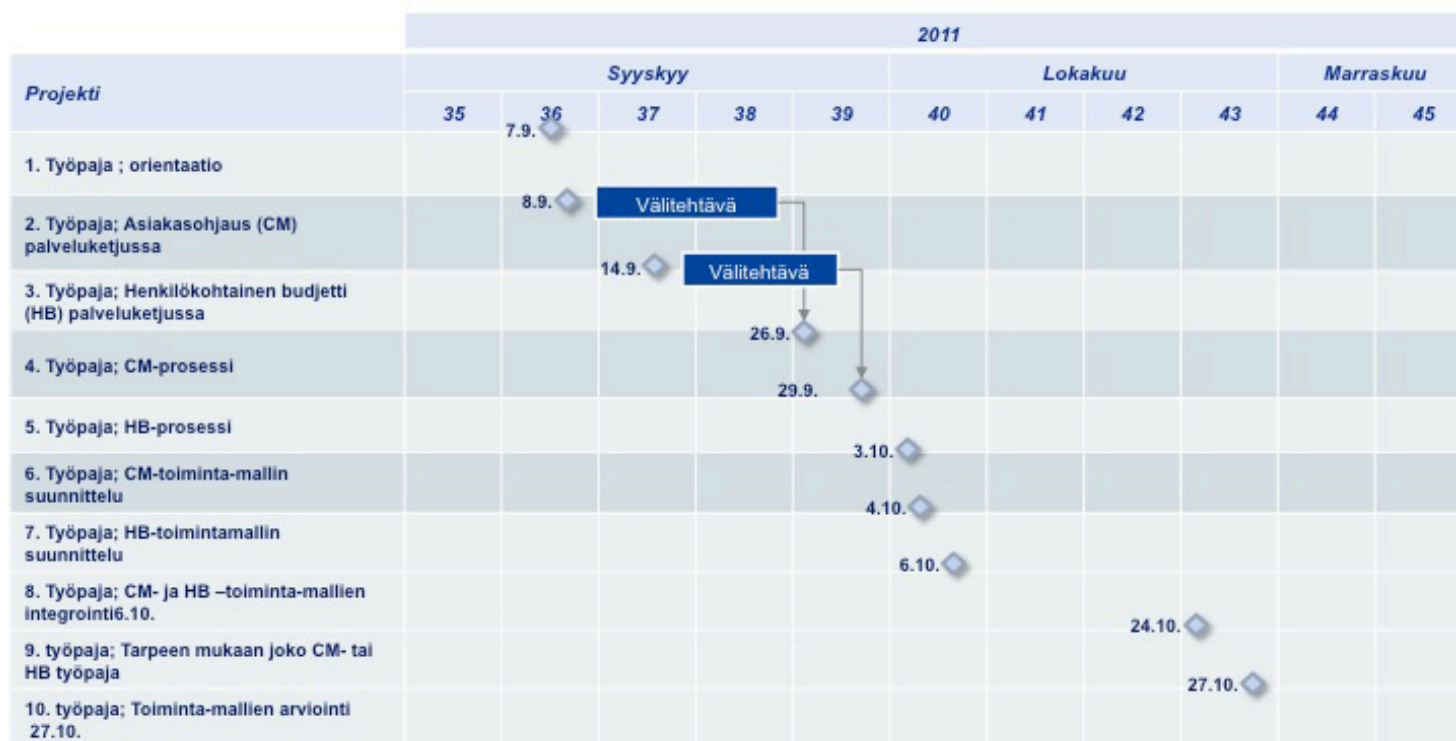
Lisähaasteena yhteissuunnittelussa on, että se vaatii sitoutumista kaikilta prosessissa mukana olevilta tahoilta. Mielestäni sitoutuminen ja yhdessä tekeminen on yhteissuunnittelun onnistumisen kannalta ratkaisevan tärkeää. Lauttasaari -hankkeessa koen ajoittain olleeni konsultin roolissa ilman yhdessä tekemisen tunnetta. Viraston kanssa työskennellessä nousee helposti esiin ajattelutapa, jossa ihmisillä on rajattu vastualueensa, josta pidetään huolta, mutta muu on jonkun toisen vastuulla. Yhteissuunnittelu vaatisi tällaisesta reviiri-ajattelusta luopumista ja aitoa yhteisten tavoitteiden eteen työskentelyä. Kestää vielä pitkään ennen kuin muotoilun työtavat ja yhteissuunnittelu vakiintuu osaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kehitystyötä. Lauttasaari -hanke on kaikista haasteista huolimatta ollut askel matkalla kohti uudenlaisten toimintamallien sisäistämistä. Uskon, että hankkeen myötä suhtautumien terveyspalvelujen käyttäjiin on pysyvästi muuttunut.

Koen suhtautumiseni muotoiluun ja sen vaikutusmahdollisuuksiin joskus tavalla, joka vaikuttaa idealistiselta. Toisaalta muotoilijalla tuleekin olla pientä idealistisuutta ja kykyä visioida vaihtoehtoinen, parempi tulevaisuus – se työssä motivoi. Muotoilun tavoitteet voivat usein tuntua saavuttamattomilta unelmilta haavekuvilta. Haluan päättää opinnäytetyöni laulun sanoihin – *Somewhere over*

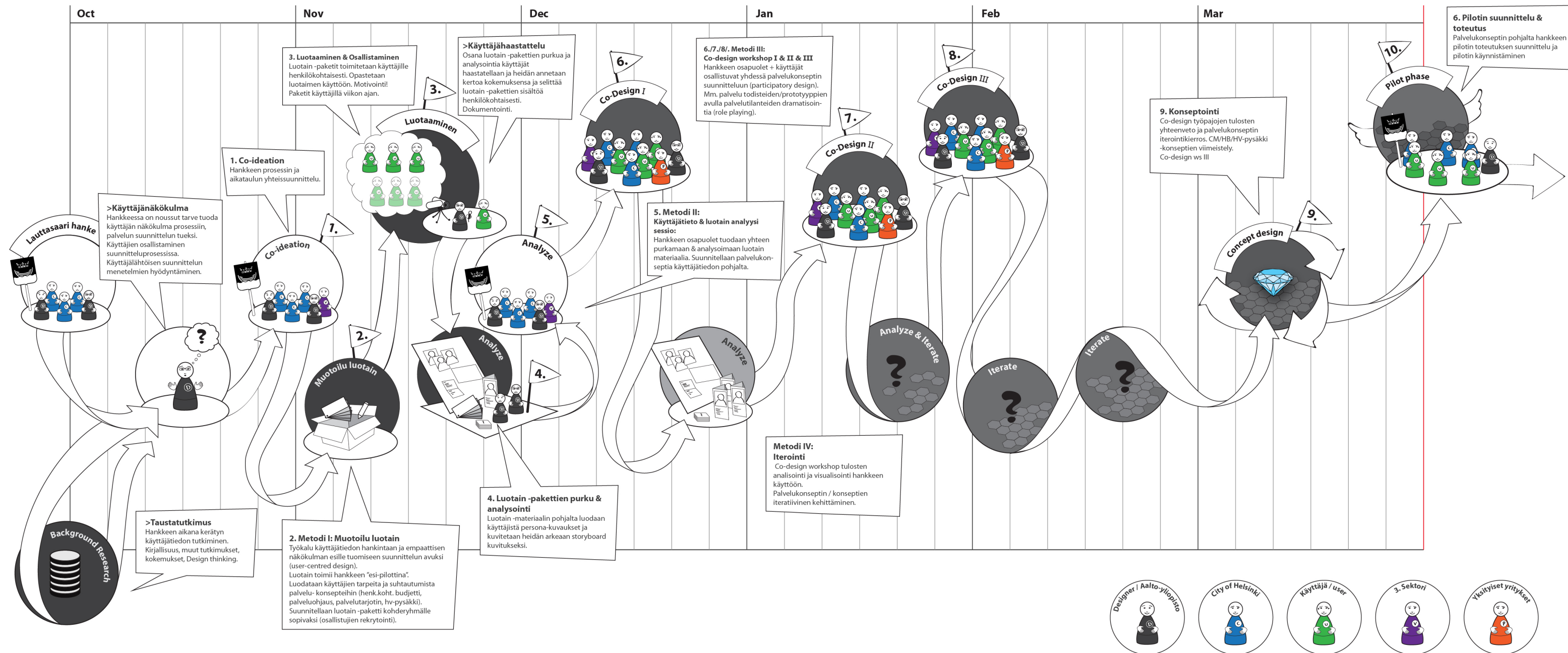
the rainbow, laulun, joka kertoo haaveista ja unelmista. Haluan jatkaa työskentelyä unelmien toteuttamiseksi.

06 *Liitteet*

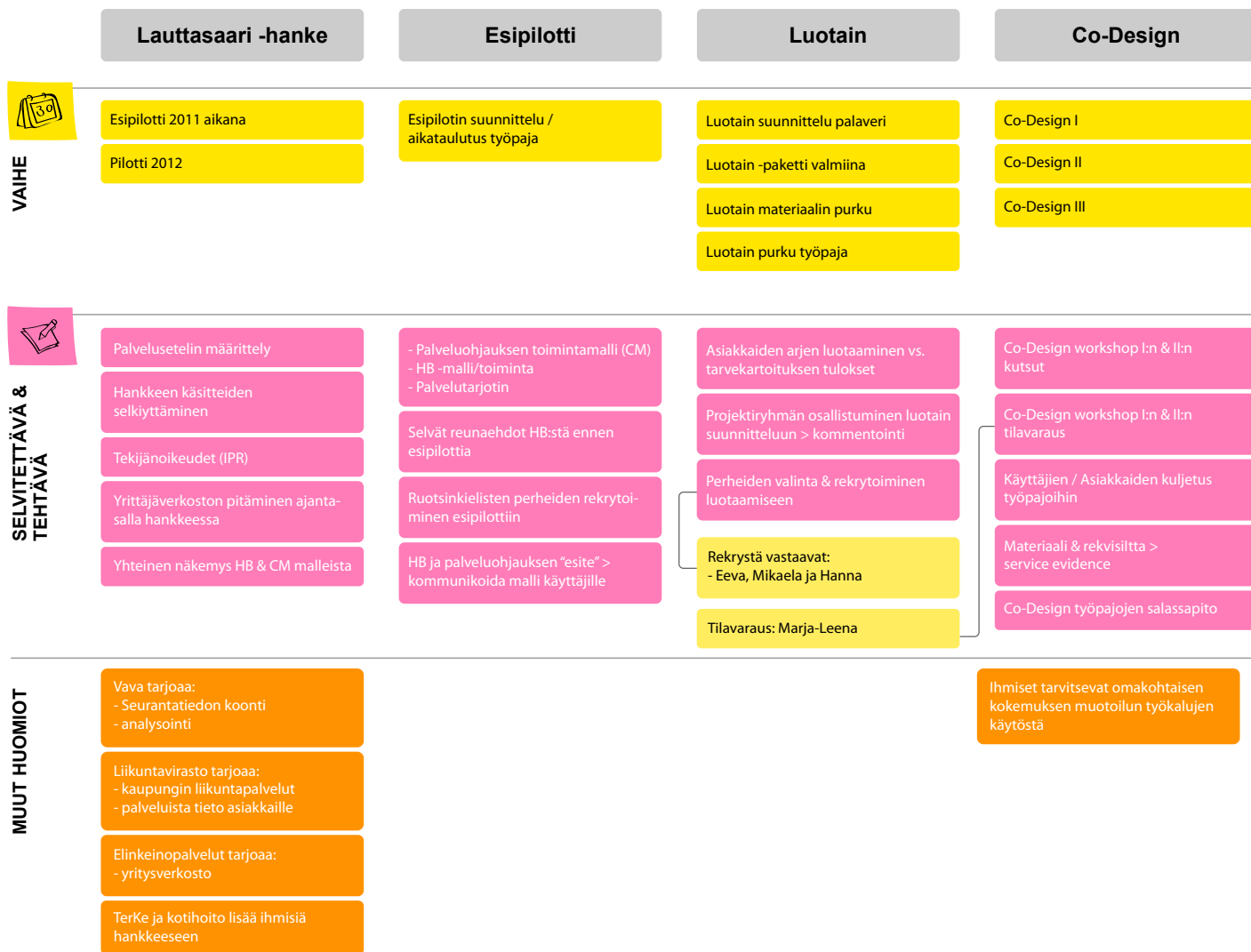
01 KPMG työpasarjan aikataulu – kuva KPMG



02 Minun matkani – Opinnäytetyö prosessin kuvaus

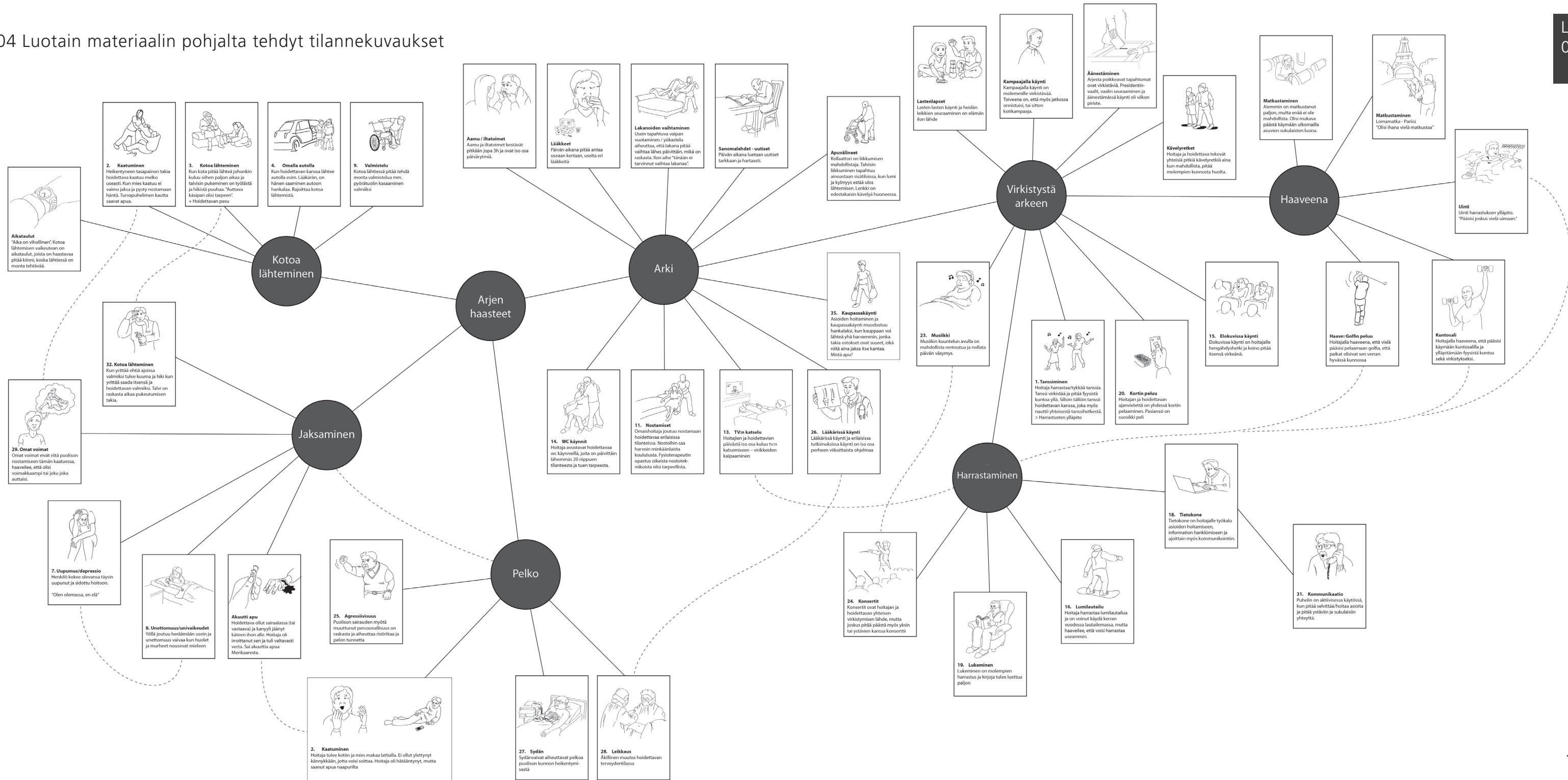


03 Prosessin suunnittelutyöpajan yhteenveto



	Lauttasaari -hanke	Esipilotti	Luotain	Co-Design
<div>?</div> <div>KYSYMYKSET</div>	<div>Missä vaiheessa prosessi kommunikoidaan yrittäjä verkostolle?</div> <div>Vaikuttavuuden arviointi -tutkimuksen rooli & vaikutus pilottiin (esipilot)?</div> <div>Palmian profiili? Yritys vai kaupungin palveluntuottaja?</div> <div>Mitkä ovat TerKe:n ja Kotihoidon resurssit hankkeeseen?</div> <div>Milloin hankkeen arviointi prosessi käynnistyy?</div> <div>Mihin prosesseihin hankkeella haetaan muutosta? Miten ne muuttuvat hankkeen aikana?</div> <div>Miten tietoa jaetaan hankkeen eri toimijoiden, kehityspolkujen kesken? Osallistuminen luotauksen suunnitteluun?</div> <div>Miten dokumentoidaan ihmisten kysymykset, metodien vaikutus ajatteluun, toimintatapojen muutos, organisaation muutos?</div> <div>Mitkä ovat odotukset / toiveet palveluohjauksen suhteen?</div> <div>Miten palvelut kommunikoidaan, miten ohjataan palvelujen piiriin?</div>	<div>Onko esipilotissa HB käytössä?</div> <div>Onko esipilotti kehitystyötä asiakkaan / käyttäjien kanssa?</div> <div>Ketkä osallistuvat esipilotin suunnitteluun? Luotain -paketin suunnitteluun?</div> <div>Käytetäänkö esipilotissa (HB) oikeaa vai "virtuaalista" rahaa?</div> <div>Mitkä ovat HB:n reunaehdot? Onko ne jo löyty lukkoon?</div> <div>Esipilotin tavoite?</div> <div>Millä tavalla asiakkaiden (käyttäjien) palaute & kommentit kootaan ja milloin?</div> <div>Mikä lupaus esipilottiin mukaan tuleville asiakkaille annetaan?</div> <div>Voiko luotain -menetelmää käyttää myös pilotissa palvelusuunnitelman tekemisen uudenlaisena työkaluna?</div> <div>Mikä / Mitä pilotti konkreettisesti on?</div>	<div>Kestääkö luotaaaminen viikon? Miksi?</div> <div>Onko palvelumalli määritetty tiukasti jo luotaamista varten? Onko käyttäjän omalle näkemykselle tilaa?</div> <div>Mikä on luotain -menetelmän ja paketin tavoite?</div> <div>Osallistuvatko yrittäjä verkoston edustajat luotain analysointiin?</div> <div>Mikä on perheille mahdollista? Tehtävien määrittely</div> <div> <div>Vastaus: Luotain -materiaalin analysoiminen tulee liian työlääksi, jos ajanjakso pidempi. Viikon jälkeen informaatio voi alkaa toistaa itseään.</div> </div>	<div>Mitä yhteissuunnittelu (co-design) tarkoittaa käytännössä?</div> <div>Tarvitaanko asiakkaita varten kuljetusta työpajoihin, taksi, invataksi? Onko rahaa järjestää kuljetus?</div> <div>Tarvitaanko asiakkaille sijaishoitajat co-design työpajojen ajaksi? Osallistuuko hoidettava?</div> <div>Miten OH perheet osallistetaan esipilotissa / suunnittelussa, työpajoissa?</div> <div>Miten yrittäjien edustajat (verkosto) osallistetaan esipilotissa / suunnittelussa, työpajoissa?</div> <div> <div>Vastaus: Co-Design on käyttäjien osallistamista mukaan suunnittelu-prosessiin. Käyttäjä ei suunnittelu-objektina, vaan osana kehitysryhmää. Työpajat.</div> </div>

04 Luotain materiaalin pohjalta tehtyt tilannekuvaukset



16/10/12

Arki ja irti arjesta

Yhteissuunnittelun työpaja Yhteenveto

Kirsi Hakio
Joona Elo

Yhteissuunnittelun työpaja - Yhteenveto
Ryhmä 1.

Ryhmä 1. irti arjesta hetkeni

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">Irti arjesta hetkeni kortit	Osallistujat virittäytyvät työpajan teemaan 'Arki ja irti arjesta' kirjoittamalla oman irti arjesta asian/ hetken sille varatulle lapulle. Jokainen ryhmän jäsen esittäytyy vuorollaan kertoen oman irti arjesta -asian. Irti arjesta -kortit asetetaan pöydälle (tai kiinnitetään paperille) kaikkien nähtäväksi (hyödynnetään keskustelun pohjana).	Jokaiselle jaettiin yksi irti arjesta hetkeni -kortti. Jokainen pohti asiaa hetken ja kirjoitti lapulle oman irti arjesta hetken. Irti arjesta asiat: <ul style="list-style-type: none">hiljaisuuskuntosali rankan päivän jälkeeniltapäivälehtien lukuteatterissa käyntielokuvat Osallistujat kirjasiivat irti arjesta hetkensä kortteihin saatuaan kortit. Jokainen vuorollaan kertoi irti arjesta hetkensä/asian ja taustaa miksi kirjoitti kyseisen asian, miksi kokee sen arjesta irtautumisena.	Kortit toimivat työskentelyn aloituksessa. Vaihe oli nopeasti käyty läpi ajatuksella "ja seuraavaan tehtävään", jolloin korttien merkitys unohtui nopeasti. Myöhemmin kortteja hyödynnettiin tarinankeronnassa pohtien mihin väliin mikäkin irti arjesta hetki sopisi, jolloin korttien merkitys korostui. Ryhmän jäsenet tunsivat toisensa jollain tasolla jo entuudestaan. Menetelmän tarkoitus on olla esittäytymisen tukena ja madaltaa kynnystä ottaa osaa ryhmän keskusteluun. Kaikki ryhmän jäsenet olivat aktiivisia.

Ryhmä 1. Design peli 1.

Irti arjesta

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none"> Tilannekuvaus kortit 	<p>a. Jakakaa jokaiselle viisi tilannekuvaus -korttia. Muodostakaa yhdessä korttien avulla omaishoitoperheen tarina. Tarinan-kerrontakierroksen aloittaja kuvailee millainen tarinanperhe on ja mitä kuvassa tapahtuu. Seuraava jatkaa tarinaa valitsemallaan kuvalla kuvailemalla, mitä tapahtuu ja miten kuva liittyy tarinaan. Kierroksen ei tarvitse edetä järjestyksessä, vaan jokainen voi vapaasti ehdottaa sopivaa kuvaa tiettyyn tarinan kohtaan. Muodostuvan tarinan ei tarvitse edetä lineaarisesti. Voitte siirtyä seuraavaan vaiheeseen, kun jokainen on käyttänyt vähintään kaksi tilannekuvaus korttia. Tarinaa voi täydentää myöhemmin.</p>	<p>Fasilitaattori lukee ohjeet ryhmälle. Ryhmä jakaa tilannekuvaus -kortit kaikille ohjeiden mukaisesti (5kpl/hlö). Tarinan tekeminen alkaa yhteisesti. Jokainen ehdottelee sopivia kuvia ja pohtivat millaisen tarinan voisi muodostaa, mitä tapahtuu missäkin välissä. Yksi otti ns. leaderin roolin ohjeistaen muita. Tilannekuvaus kortit levitettynä pöydälle. Kasasta valitaan sopivia kuvia. Keskustelua mitä missäkin välissä tapahtuu. Yksi ryhmästä kerää itselleen pinkan tilannekuvaus -kortteja ja jakaa sieltä sopivia kortteja muille ryhmän jäsenille sen mukaan mikä sopisi tarinaan. Lukija lukee ohjeet ääneen uudestaan. Tilannekuvaus korttien avulla muodostetaan tarinaan vaihe, jossa kuvataan kuntoutusprosessi lonkkaleikkauksen jälkeen. Tilannekuvaus kortteihin kirjoitetaan mitä kyseisessä kuvassa tapahtuu.</p>	<p>Reaktio pelimateriaaliin ja laatiikoihin oli positiivinen ja ryhmä olisi heti halunnut avata kaikki laatikot. Yksi ryhmän jäsen ihastui pelimateriaaliin ja halusi viedä käyttämättömät, tyhjät teemakortit lapsenlapsille leikkeihin. Tilannekuvauskortteja käytettiin luovasti. Kortteihin kirjattiin tapahtumat (dokumentoinnin tueksi tutkijoille). Ryhmä teki tarinaa innokkaasti ja kuvia tulkittiin vapaasti. Ryhmän ns. leader dominoi tarinankerrontaa, jolloin ryhmän muiden jäsenten halu osallistua tarinan tekkoon aleni. Korttien avulla ryhmä muodosti loogisen tarinan mm. kuntoutuksen vaiheista. Keskustelu oli hyvin virkamespainsotteista. Budjetti, raha ja resurssit nousivat usein esiin. Fasilitaattorin rooli oli havainnoida ryhmän työskentelyä ja antaa lisäohjeita kysytäessä, mm. "voiko näihin kortteihin kirjoittaa?".</p>
<ul style="list-style-type: none"> Teemakortit iriti arjesta hetkeni kortit post-it laput 	<p>b. Keskustelkaa yhdessä ja kirjoittakaa teemakortille (sininen), millä tavalla tarinan henkilö/perhe voisi irrottautua arjesta. Mil-laiset ratkaisut ja palvelut auttaisivat, miten asenteet ja toimintatavat vaikuttavat arjesta irrottautumiseen? Mistä tarinan perhe saisi ”kipinää” ja energiaa arkeen? Hyödyntäkää alussa kirjattuja, ryhmän omia irti arjesta -asioita/hetkiä ja käyttämättömiä tilannekuvaus -kortteja sekä teemakortteja inspiraationa. Kootkaa ehdotukset kokonaisuudeksi.</p>	<p>Tilannekuvaus –kortit liimattiin (liimapuikko) paperille. Teemakortit otettiin esille ja jaettiin kaikille (tyhjiä ja valmiiksi kirjattuja). Ryhmä nosti esille tarinaan sopivia teemakortteja. Tyhjiille teemakortteille kirjattiin asioita, joita ei ollut valmiissa lapuissa. Keskustelua ja pohdintaa mitä esteitä arjesta irrottautumiselle on. Keskustelu muodostuu poliittiseksi vanhus- ja omaishoidon järjestämisestä (vilkasta keskustelua). Poliittista päätöksentekoa vaativat asiat/haasteet merkitään punaisille post-it lapuille.</p>	<p>Keskustelussa nostettiin esille vanhuspalveluissa oleva asenne-/rakenneongelma. Viraston toimintaperiaatteet kieltävät työntekijöitä avustamasta muissa kuin hoidollisissa asioissa, esim. Kissanhiekkan laitossa. Ryhmä pohti ja nosti esille kysymyksen palveluohjaajan (CM) toimivaltuuksista. Mitä palveluohjaaja voi tehdä? Teemakortteja laittaessa ryhmä teki huomion, että sosiaali- ja terveyspalveluissa on hyvin vähän irti arjesta -palveluita.</p>

2.

Ryhmä 1. Design peli 2.
Arjen & palvelutarpeen kartoitus

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">Teemakortitihmiset & toimijat kortitpost-it laput <div></div>	<p>a. Pohtikaa ja keskustelkaa edellisessä tehtävässä luomanne tarinan pohjalta mitä perheen arjesta pitäisi tietää.</p> <p>Listatkaa yhdessä: mitä palveluohjaajan tulisi tietää, mitä tukiverkon pitäisi tietää, mitä perhe voi oppia omasta arjesta, ja esim. miten päästä irti arjesta?</p> <p>Hyödyntäkää pelin ihmiset & toimijat –kortteja (oranssi kortti). Valitkaa korteista ihmisiä ja tahoja joiden pitäisi tietää perheestä. Käyttäkää teemakortteja (vihr.) pohtiessa, mitä eri ihmisten ja tahojen pitäisi tietää perheestä ja nostakaa esille asioita, joita tulisi selvittää luotaimen avulla.</p>	<p>Lukija lukee ohjeet ääneen. Ryhmä aloittaa jakamalla ihmiset & toimijat -kortteja kaikille. Ryhmässä epä-tietoisuutta mitä ja miten tehtävä pitäisi aloittaa. Lukija lukee ohjeet ääneen toistamiseen. Sattumanvараisesti valittu teemakortti (harrastaminen) asetetaan keskelle pöytää. Teemakortin ympärille laitetaan erilaisia ihmiset & toimijat kortteja. Keskustelua palveluohjaajan suunnittelusta roolista (hankkeessa). Ihmiset & toimijat kortteihin kirjoitetaan lisäselvitystä mitä kyseisen tahon pitäisi tietää. Teema- ja ihmiset & toimijat kortteja laitetaan lisää ja liimataan paperille limittäin. <i>Päättäjät</i> –kortti laitetaan pystyyn ”valvomaan” toimijoita. Keskustelua ja pohdintaa mitä oh-perheestä pitäisi tietää. Selvittäviä asioita kirjaataan suoraan paperille (ei post-it lapuille).</p>	<ul style="list-style-type: none">Teemakortteja laitettiin paperille runsaasti - pyrittiin mahdollittamaan kaikki kortit.Valmiiksi kirjattuja kortteja oli mahd. liikaa käytettävissä?Ryhmä pohti tehtävää aluksi tarinan kautta, kunnes pohdinta muuttui yleisluontoiseksi.Tehtävä ja materiaali toimi lähtökohtana vilkkaalle keskustelulle.Muotoilu luotaimen hyödyntäminen arjen kartoittamisessa jäi vähälle huomiolle - lopussa kirjattiin CM:n ja OH:n yhteydenpidon välineitä.Fasilitaattori antoi ryhmälle tyhjän luotain-lehden selailtavaksi, mutta sitä ei hyödynnetty tehtävässä tai keskustelussa.
<ul style="list-style-type: none">TeemakortitOminaisuuskortitpost-it laput <div></div>	<p>b. Miten voidaan ”luodata” omaishoitoperheen arkea? Ideoikaa erilaisia tapoja omaishoitoperheen arjen ja palvelutarpeen kartoittamiseen. Listatkaa keinoja ja tapoja omaishoitajan ja palveluohjaajan vuoropuhelun mahdollistamiseen. Millä tavalla voisi motivoida tai toisaalta helpottaa, madaltaa kynnystä arjen haasteista kertomiselle? Pohtikaa teemaa muodostamanne tarinan henkilön näkökulmasta. Voitte halutessanne hyödyntää luotainmenetelmän (ON minun aikani -lehti) kokemuksia ja ideoita/kehittää menetelmää ja sille uusia sovelluksia.</p>	<p>Ryhmä siirtyy b-osioon pyynnöstäni. Keskustelua luotaamisesta ja palveluohjaajan ja OH-perheen kommunikaatiosta. Ominaisuuskortit otetaan esille. (Kortteja ei käytetä, epävarmuutta miten/mihin käytettäisiin.) Keskustelua luotainmenetelmän hyödyntämisestä. Keskustelussa nousee esiin, että ryhmässä muutamat tykkäävät käsillä tekemisestä, askartelusta. Jonkinlainen askartelua sisältävä paketti voisi toimia OH-perheiden/ikäihmisten virikkeellistäjänä. Ryhmän mielestä palvelusuunnitelman pitäisi olla OH-perheen itsensä tekemä ja ylläpitämä.</p>	<ul style="list-style-type: none">Tehtävä liian laaja lyhyelle ajalle.Ryhmän mielestä luotain-paketti voisi olla askartelua sisältävä, virikkeellinen paketti.Palvelusuunnitelman pitäisi olla OH-perheen itsensä tekemä ja ylläpitämä.Vaikka luotaamisesta käytiin keskustelua ei ryhmä päässyt konkretian tasolle miten luotaaminen voitaisiin tehdä, mitä sisällyttää.Referenssinä ollut ON minun aikani -lehteä ei käyty läpi tai otettu esimerkiksi.Ohjeet eivät selkeästi ilmaiseet, että luotain-lehti on pelipaketin mukana.

3.

Ryhmä 1. Design peli 3.
Palvelutarjotin

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">• Teamkortit• Ominaisuuskortit• post-it laput• Rakennusmateriaalit:• tarjotin• legot• puuhelmet• jäätelötikut• kertakäyttömukit ja lautaset, snapsilasit• muovirinkulat• paperimassapallot• leikkikolikot  	<p>a. Rakentakaa muodostamanne tarinan omaishoitoperheelle käsin kosketeltava palvelukattaus (palvelutarjotin) hyödyntäen oheisia materiaaleja, ”palveluaineksia”. Voitte käyttää materiaalia vapaasti ja muodostaa materiaaleille merkityksiä ja painotuksia oman näkemyksenne mukaisesti. Tarjotinta rakentaessa pohdittakaa, minkälaiset palvelut ja palvelun laatu/määrä tukisi perheen hyvinvointia ja jaksamista arjessa.</p>	<p>Lukija lukee ohjeet kaikille. Yksi ryhmästä hakee materiaaleja. Ryhmä aloittaa heti ”kattauksen” muodostamisen ja rakentamisen. Keskelle tarjotinta laitetaan snapsi-lasi, jonka päälle tulee valk.pallo, jossa lukee HB sekä raha kuvastamaan henkilökohtaista budjettia. Tarjottimelle rakennettu lego pino kuvastaa sosiaalivirastoa. Keltaisia rinkuloita kutsutaan vapaaehtois-toimijoiiksi.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ryhmä rakentaa palvelutarjotintakin aktiivisesti, innokkaasti yhdessä. Ajatus vaikuttaa hetimitään jäävän innostuksen varjoon.• Materiaalin kautta ryhmä pohti abstraktisti mistä palvelutarjotin muodostuu. Erilaisille materiaaleille määriteltiin merkityksiä, mm. iso lego rakennelma kuvasti Kallion virastotaloa.• Ryhmä yhdessä päätti ja määritteli mitä mikään materiaali kuvastaa ja tarkoittaa.• Post-it lappuihin laitettiin lisäselityksiä.
<ul style="list-style-type: none">• Teamkortit• Ominaisuuskortit• post-it laput   	<p>b. Pohtikaa yhdessä palvelutarjotintamisen sisältöä ja muotoa, millaisessa muodossa palvelutarjotin voisi olla, kuka tarjotinteen kokooa ja kuka/miten tarjotinta ylläpidetään. Hyödyntäkää pelin teema (vaal.pun.) ja ominaisuus (violetti) -kortteja. Merkitkää ajatukset kortteille ja kiinnittäkää kortit paperille.</p>	<p>Ks. sivu 18</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Ryhmä otti palvelutarjotintamisen lähtökohdaksi palvelukortin, joka sisältää henkilökohtaisen budjetin (HB)• HB:n avulla perhe voi hankkia tarvitsemansa palvelut• Ryhmä ei varsinaisesti pohtinut palvelutarjotintamisen toteutusta.• Ominaisuuskortteja ei hyödynnetty.• Saiko ryhmä / toiko tehtävän tekeminen lisääntävää kysymykseen minkälainen palvelutarjotintaminen pitäisi olla?



Yhteissuunnittelun työpaja - Yhteenveto
Ryhmä 2.

Ryhmä 2. irti arjesta hetkeni

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">irti arjesta hetkeni kortit	Osallistujat virittäytyvät työpajan teemaan 'Arki ja irti arjesta' kirjoittamalla oman irti arjesta asian/ hetken sille varatulle lapulle. Jokainen ryhmän jäsen esittäytyy vuorollaan kertoen oman irti arjesta -asian. Irti arjesta –kortit asetetaan pöydälle (tai kiinnitetään paperille) kaikkien nähtäväksi (hyödynnetään keskustelun pohjana).	Ryhmän irti arjesta hetket: jumppa, sauna, shakki, jumppa, liikunta, yö/nukkuminen). Shakki -ajatusta käytettiin myöhemmin pelissä. Yksi ryhmässä jäi miettimään (kahteen otteeseen) miten tarinan aikana shakki sa ataisiin toteutettua.	Kortit toimi hyvin. Irti arjesta hetkeni tehtävä toimi hyvänä pelin aloittajana, lämmittelynä. Yö ja nukkumisasiaan palattiin 2. Pelissä, miten ilta/yötuuraaja voisi toimia, miten saisi tuurauspalvelua enemmän/useammin, tarvetta olisi.

1.

Ryhmä 2. Design peli 1.
Irti arjesta



Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">Tilannekuvaus kortit <div></div>	<p>a. Jakakaa jokaiselle viisi tilannekuvaus -korttia. Muodostakaa yhdessä korttien avulla omaishoitoperheen tarina. Tarinan kerrontakierroksen aloittaja kuvailee millainen tarinan perhe on ja mitä kuvassa tapahtuu. Seuraava jatkaa tarinaa valitsemallaan kuvalla kuvailemalla, mitä tapahtuu ja miten kuva liittyy tarinaan. Kierroksen ei tarvitse edetä järjestyksessä, vaan jokainen voi vapaasti ehdottaa sopivaa kuvaa tiettyyn tarinan kohtaan. Muodostuvan tarinan ei tarvitse edetä lineaarisesti. Voitte siirtyä seuraavaan vaiheeseen, kun jokainen on käyttänyt vähintään kaksi tilannekuvaus korttia. Tarinaa voi täydentää myöhemmin.</p>	<p>Lukija luki ohjeet ääneen. Ryhmän fasilitaattori jakoi kaikille oman korttinipun. Kaikki tutkivat kortteja kiinnostuneina (myös ryhmän hoidettava). Kaikki osallistuivat tarinan rakentamiseen ja jatkoivat tarinaa itsenäisesti. Tarina muodostettiin pöydälle. Omaishoitajat kertoivat samaistuvansa tilannekuvaus korteissa kuvattuihin tilanteisiin ja tunnistivat niistä oman arjen tilanteita. Kortit laitettiin yhdessä pöydälle ja siinä rakennettiin tarinaa vaihdellen korttien paikkoja. Kortit kiinnitettiin sinitarralla paperille.</p>	<p>Tilannekortit toimivat hyvin, ihmiset tarttuivat kortteihin ja tutkivat niitä kiinnostuneina</p>
<ul style="list-style-type: none">Teemakortitirti arjesta hetkeni kortitpost-it laput <div></div>	<p>b. Keskustelkaa yhdessä ja kirjoittakaa teemakortteille (sininen), millä tavalla tarinan henkilö/perhe voisi irrottautua arjesta. Millaiset ratkaisut ja palvelut auttaisivat, miten asenteet ja toimintatavat vaikuttavat arjesta irrottautumiseen? Mistä tarinan perhe saisi ”kipinää” ja energiaa arkeen? Hyödyntäkää alussa kirjattuja, ryhmän omia irti arjesta –asioita/hetkiä ja käyttämättömiä tilannekuvaus –kortteja sekä teemakortteja inspiraationa. Kootkaa ehdotukset kokonaisuudeksi.</p>	<p>Kirsi on täyttänyt/kirjoittanut kortit (Kirsi kirjurina). Ryhmän jäsenet eivät itse kirjoittaneet teemakortteihin. Kortit jaettiin ryhmälle. Jokainen sai pelikortin pinkan eteensä. Kirsi poimi keskustelusta asiat, jotka kirjasi teemakortteille ja sijoitti tarinaan. Ryhmän muut jäsenet laittoivat valmiiksi kirjattuja kortteja tarinaan.</p>	<p>Teema 1. peli oli hyvä aloitus. Materiaali (laatikot, tilannekuvaus - ja teemakortit) nopeuttivat työ aloittamista. Työskentely käynnistyi nopeasti. Laatikot olivat ryhmäläisten mielestä kiinnostavia ja niitä alettiin tutkimaan ajatuksella ”mitä täällä on”. Materiaali koettiin yllätyksellisenä ja reaktio oli vaihteli säikähtäneestä, ”mitäköhän on tulossa”, odottavaan ”mitäköhän kiinnostavaa”.</p>

2.

Ryhmä 2. Design peli 2.
Arjen & palvelutarpeen kartoitus

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">Teemakortitihmiset & toimijat kortitpost-it laput 	<p>a. Pohtikaa ja keskustelkaa edellisessä tehtävässä luomanne tarinan pohjalta mitä perheen arjesta pitäisi tietää.</p> <p>Listatkaa yhdessä: mitä palveluohjaajan tulisi tietää, mitä tukiverkon pitäisi tietää, mitä perhe voi oppia omasta arjesta, ja esim. miten päästä irti arjesta?</p> <p>Hyödyntäkää pelin ihmiset & toimijat –kortteja (oranssi kortti). Valitkaa korteista ihmisiä ja tahoja joiden pitäisi tietää perheestä. Käyttäkää teemakortteja (vihr.) pohtiessa, mitä eri ihmisten ja tahojen pitäisi tietää perheestä ja nostakaa esille asioita, joita tulisi selvittää luotaimen avulla.</p>	<p>KH jakoi teemakortit kaikille ja toimi kirjuri- na. Ihmiset & toimijat kortit laitettiin yhteisen keskustelun pohjalta pöydälle. Muun ryhmän ja omaishoitajien kesken oli vilkasta keskustelua ja OH:lta kysyttiin mitä kunkin tahon pitäisi tietää. Ihmiset & toimijat -korttien kuvitettuja kortteja ei käytetty, paitsi kun oli puhe lääkäreistä, niin toinen OH näytti lääkärin kuvaa kortista. Työskentely oli välillä haastattelunomaista muun ryhmän kysellessä kahdelta OH:lta. Ihmiset & toimijat korttien toimijoiden kautta/ avulla nostettiin esille erilaisia epäkohtia tiettyjen toimijoiden suhteen. Pohdittiin ja ideoitin ratkaisuja epäkohtiin sekä toimintaa Lauttasaaren alueella.</p>	<ul style="list-style-type: none">2. teeman pelin aloitus oli hankalaa, tehtävää ei koettu selkeänä. Oli hankala peilata tehtävää ”tari- nan” kautta, ryhmä pohti enemmän omaishoitaja- perheiden omien koke- musten kautta.Huomattiin tarve toimin- nalle Lauttasaarella, monella järjestöllä ei ole toimintaa Lauttasaarella (esim. SPR & Helsinki Missio). Esim. kuka voisi auttaa akuutissa (hätä) tilanteessa. Liikun- takavereista suuri pula, mutta L-saarella ei toimintaa.OH:lla oli todella suuri tarve puhua hoidetta- vastaan. Työpaja toimi kanavana päästä puhu- maan, ”Olisi edes joskus joku jolle puhua”.
<ul style="list-style-type: none">TeemakortitOminaisuuskortitpost-it laput 	<p>b. Miten voidaan ”luodata” omaishoitoperheen arkea? Ideoikaa erilaisia tapoja omaishoitoperheen arjen ja palvelutarpeen kartoit- tamiseen. Listatkaa keinoja ja tapoja omaishoitajan ja palveluohjaajan vuoropu- helun mahdollistamiseen. Millä tavalla voisi motivoi- da tai toisaalta helpottaa, madaltaa kynnystä arjen haasteista kertomiselle?</p> <p>Pohtikaa teemaa muodos- tamanne tarinan henki- lön näkökulmasta. Voitte halutessanne hyödyntää luotainmenetelmän (ON minun aikani –lehti) koke- muksia ja ideoida/kehittää menetelmää ja sille uusia sovelluksia.</p>	<p>Lääkäri kuuntelee vain hoidettavaa, ei hoitajaa ja ei ole kiinnostunut tietämään/ selvittämään todellista tilannetta. Toinen OH koki tulleeensa kuuluksi ja häntä kuunnellaan lääkärissä aina.</p> <ul style="list-style-type: none">Teemakorttien värit (merkitys) eivät täysin avautuneet työpajan osal- listujille, materiaali toimi dokumentointina.”Kuka meistä pitää huol- ta?””Tässä työssä palaa nope- asti loppuun.”	<ul style="list-style-type: none">Luotaaminen ja sen kehittäminen ei ryhmän työskentelyssä toiminut/ ollut fokuksena. Luotain ja sen esittely ei peilautu- nut ryhmän työpajatyö- kentelyyn. Ryhmässä ei ollut ketään luotaamises- sa mukana ollutta OH:aa.Työskentelyn aikana tapahtui omatoimista, luontevaa verkostoitumis- ta. Kaupungin edustajat ja OH:t vaihtoivat yhte- ystietoja, jotta voidaan selvittää työskentelyssä esiinnousseita asioita.OH:t eivät halua kuor- mittaa lapsiaan ja heidän perheitään OH:n vaike- uksista puhumisella. He haluavat, että lapset elävät omaa elämää. OH on heidän oma juttunsa.Ohjeet eivät selkeästi ilmaiseet, että luotain -lehti on pelipaketin mukana.

3. Ryhmä 2. Design peli 3.
Palvelutarjotin

Materiaali	Tehtävänanto	Toteutus	Huomiot
<ul style="list-style-type: none">TeemakortitOminaisuuskortitpost-it laputRakennusmateriaalit:tarjotinlegotpuuhelmetjäätelötikutkertakäyttömukit ja lautaset, snapsilasitmuovirinkulatpaperimassapallotleikkikolikot 	<p>a. Rakentakaa muodostamanne tarinan omaishoitoperheelle käsin kosketeltava palvelukattaus (palvelutarjotin) hyödyntäen oheisia materiaaleja, ”palveluaineksia”. Voitte käyttää materiaalia vapaasti ja muodostaa materiaaleille merkityksiä ja painotuksia oman näkemyksenne mukaisesti. Tarjotinta rakentaessa pohdittakaa, minkälaiset palvelut ja palvelun laatu/määrä tukisi perheen hyvinvointia ja jaksamista arjessa.</p>	<p>Ryhmän muotoilija jäsen (tutkija) toimi ”rakentajana”. Muu ryhmä osallistui keskusteluun ja pohdintaan.</p> <p>Muotoilija poimi keskustelusta asioita, joita konkretisoi tarjottimelle. Toinen ryhmän omaishoitajista osallistui tarjottimen esitlemiseen, mutta ei halunnut rakentaa tarjotinta, ”Minä en koske legoihin”.</p>	<ul style="list-style-type: none">Tehtävä toimi lähinnä edellisten tehtävien keskusteluiden ja tulosten visualisointina.Muodostunut ”palvelutarjotin” pohjautui edellisissä teemoissa esiin nousseisiin asioihin.Muotoilijan (tutkijan) läsnäolo ryhmässä aiheutti sen, että ryhmän muut jäsenet eivät halunneet osallistua rakentamiseen - kannustuksesta huolimatta.Tarjottimen luominen ei toiminut ryhmälle. Tehtävä liian abstrakti. Ryhmäläiset eivät kokeneet mielekkääksi työskennellä materiaalien kanssa.
<ul style="list-style-type: none">TeemakortitOminaisuuskortitpost-it laput 	<p>b. Pohtikaa yhdessä palvelutarjottimen sisältöä ja muotoa, millaisessa muodossa palvelutarjotin voisi olla, kuka tarjottimen kokooa ja kuka/miten tarjotinta ylläpidetään. Hyödyntäkää pelin teema (vaal.pun.) ja ominaisuus (violetti) -kortteja. Merkitkää ajatukset kortteille ja kiinnittäkää kortit paperille.</p>	<p>Ks. sivu 19</p>	<p>Tehtävän tulosta esiteläessä ryhmän muotoilijalle oli helpompi selittää ryhmän työskentelyä ja esiinnousseita teemoja fyysisten objektien kautta.</p>

Yhteissuunnittelun työpaja - Yhteenveto

Design peli työpajan menetelmänä

Yleistä	Teema 1.	Teema 2.	Teema 3.
<ul style="list-style-type: none">• Tehtävät ja työpaja oli liian voimakkaasti suunniteltu siitä lähtökohdasta, että työpajaan osallistuisi luotain vaiheessa mukana olleita OH-perheitä.• Työpajan osallistujien asenne oli ajoittain, että ryhmä auttoi tutkijoita tutkimuksen teossa ja työn dokumentoinnissa.• Teemakorttien värit (merkitys) eivät täysin avautuneet työpajan osallistujille, materiaali toimi dokumentointina. Toisaalta materiaali oli tarkoitettu dokumentoinnin apuvälineeksi.• Työskentelyn aikana tapahtui luontevaa verkostoitumista. Kaupungin edustajat ja OH:t vaihtoivat yhteystietoja, jotta voidaan selvittää työskentelyssä esiinnousseita asioita.• OH:lla oli todella suuri tarve puhua hoidettavastaan. Työpaja toimi kanavana päästä puhumaan, ”Olisi edes joskus joku jolle puhua”.	<ul style="list-style-type: none">• Teema 1. oli hyvä aloitus työpajalle.• Työpajan työskentely käynnistyi nopeasti. Ohjeet ja materiaali (laatikot, tilannekuvaus -ja teemakortit) nopeuttivat työn aloittamista.• Tilannekuvaus kortit toimivat hyvin, ihmiset tarttuivat kortteihin ja tutkivat niitä kiinnostuneina• Pelilaatikot olivat ryhmäläisten mielestä kiinnostavia ja niitä alettiin tutkimaan ajatuksella ”mitä täällä on”.• Materiaali koettiin yllätyksellisenä ja reaktio oli vaihteli säikähtäneestä, ”mitäköhän on tulossa”, odottavaan ”mitäköhän kiinnostavaa”.• Yksi osallistuja ihastui pelimateriaaliin ja halusi viedä käyttämättömät, tyhjät teemakortit lapsenlapsille leikkeihin.• Ryhmässä tehtiin huomio, että sosiaali- ja terveyspalveluissa on hyvin vähän sellaisia palveluita, jotka auttaisivat irti arjesta.	<ul style="list-style-type: none">• Pelin aloitus oli hankalaa, tehtävää ei koettu selkeänä.• 1. ryhmä pohti tehtävää aluksi tarinan kautta, kunnes pohdinta muuttui yleisluontoiseksi.• 2. ryhmä koki hankalana peilata tehtävää ”tarinan” kautta, ryhmä pohti enemmän OH-perheiden omien kokemusten kautta [ryhmässä 2 OH:a].• Tehtävän aihe liian laaja käsiteltäväksi lyhyessä ajassa.• Luotain -paketti jäi etäiseksi ainakin 2. ryhmän OH-perheille, jotka eivät olleet osallistuneet luotain tutkimukseen.• Tehtävä olisi ollut tuotoisampi ja antoisampi henkilöille, jotka ovat tehneet luotain paketin.	<ul style="list-style-type: none">• Tehtävä saattoi olla joillekin osallistujista liian abstrakti.• Tehtävä ja sen tarkoitus jäi epäselväksi, koska työpajaan osallistuneet OH:t eivät ymmärtäneet mistä palvelutarjottimessa on kysymys ja mm. kuka/mikä on 3. sektori.• 2. Ryhmän jäsenet eivät kokeneet mielekkääksi työskennellä materiaalien kanssa: ”Minä en koske legoihin”.• Kahden eri ryhmän välillä olisi suuri ero tavassa hahmottaa tehtävä. 1.ryhmä nojautui hankkeen virallisiin teemoihin, kun taas 2. ryhmä pohti kahden OH-perheen näkökulmasta.• Tehtävän toteutus ja onnistuminen kuvastaa sitä, että teemaa ei oltu valittu/suunniteltu muotoilulähtöisesti, vaan siitä lähtökohdasta mitä työpajaan tulisi hankkeen virallisten tavoitteiden näkökulmasta sisällyttää.

Yhteissuunnittelun työpaja - Yhteenveto

Esiin nousseet teemat

Teema	Esiinnousseet asiat
Irti arjesta	<div></div> <ul style="list-style-type: none">• Keskustelussa nostettiin esille vanhuspalveluissa oleva asennekulttuuri ongelma. Esim. viraston toimintaperiaatteet kieltävät työntekijöitä avustamasta muissa kuin hoidollisissa asioissa, esim. Kissanhiekan laitossa. (mm. Englannissa erinlainen kulttuuri)• Tilannekuvaus kortit toimivat ja auttoi osallistujia puhumaan tilanteista, erityisesti OH:a, jotka tunnistivat omasta arjesta samoja tilanteita. Kortteja voisi käyttää osana arjen kartoituksessa, jolloin OH voisi kuvien kautta kertoa omasta arjesta.• Tilannekuvaus korttien kautta luodun tarinan kautta nousi esille asioita, joiden ratkaisu vaatisi poliittisia päätöksiä:<ul style="list-style-type: none">• Julkisen palvelujärjestelmän sisäisen yhteistyön kehittäminen• Toimi- päättävältäaa lähemmäksi asiakastasoa• Henkilökohtainen budjetti koettiin välineenä asenteiden muuttamiseen (ryhmä 1.)• Esille nousi kysymys palveluohjaajan (CM) toimivaltuuksista, mitä CM voi tehdä?• Sosiaali- ja terveyspalveluissa on hyvin vähän sellaisia, jotka auttaisivat irti arjesta.• OH (ennaltaehkäisevä toiminta, fyysinen ja psyykkinen) kuntouttaminen: ”<i>Milloin meitä (omaishoitajia) kuntoutetaan?</i>”• OH tuuraaaja kuntoutuksen ajaksi• Toive: OH:n 24h auttava puhelin• Nyk. ohjeistus on että soittaa OH-ohjaajalle. Minne voi soittaa virka-ajan ulkopuolella esim. kun puoliso kaatuu?• Eri ikäisillä omaishoitajilla on erilaisia kysymyksiä ja tarpeita• ”<i>Olisipa omaishoitajat</i>” kothoidosta tulee 3 x päivässä eri ihminen. Omaan kotiin ei haluta vieraita ihmisiä• Pula iltatuuraajista, henkilöistä, jotka saavat antaa lääkkeit• Kirkkonummen esimerkki; 90-luvulta lähtien toiminut palveluseteli• 1-2 naisen pieniä tuuraajapalveluyrityksiä, lupa antaa lääkkeit• sairaanhoitajia, lähihoitajia• Ihmissuhteet, ystävät jäävät• Ystävät eivät jaksa enää tulla käymään. Jos hoidettavan kunto on heikko ja lähtemisen vaikeaa, ei myöskään kaupungille tule lähdeTTYä heitä tapaamaan ravintoloihin tai kahviloihin.• ’Äijä-kaverit’• Tarvittaisiin samanhenkisten miesten kokoontumisia, yhteiset kiinnostuksen kohteet (hoidettavat)<ul style="list-style-type: none">• Shakki-kaveri, keskustelua autoista, ’vertaistoimintaa’• Irti arjesta hetkiä mm. yhdessä ääneen lukeminen• Äänikirjat: näkövammaisten toimintakeskus, IIRIS<ul style="list-style-type: none">• Kirjastosta kotiinkuljetuspalvelu• ’Palvelumessut’• Lauttasaaren alueen toiminta, omaishoitajat eivät tunne oman alueensa palveluyrityksiä ja niiden tarjontaa• Yrittäjillä mahdollisuus esitellä palveluitaan OH-perheille keskitetysti• Kohtaamisen kautta uusien palvelujen mahdollisuudet; ”<i>Voisiko fysioterapia tulla kotiin?</i>”

Yhteissuunnittelun työpaja - Yhteenveto

Esiin nousseet teemat

Arjen ja palvelutarpeen kartoitus	<ul style="list-style-type: none">• Huomattiin tarve toiminnalle Lauttasaassa, monella järjestöllä ei ole toimintaa Lauttasaassa (esim. SPR & Helsinki Missio). Esim. kuka voisi auttaa akuutissa (häätä) tilanteessa.• Lauttasaaren alueen hoitajien vertaistuki• Alueella n. 50 omaishoitajaa, jotka eivät kaikki tunne toisiaan• Kokoonontuminen kunkin perheen tilanteen mukaan, se tulee kuka pääsee, esim. 1 x kk. Pääasia että tunnetaan ja tiedetään toisemme.• Omaa aikaa voi olla päivässä 2-3h, johon sisältyy kaupassakäynnit ym. päivittäiset asiat. Riittäisi, kun voisi juoda kahvia yhdessä vaikka 1h tunnin ajan.• Matalan kynnyksen kokoonntumisia, tyyltiin päiväkahvit klo 14.• Paikka? Kirjasto, Blue Peterin terassi keväällä, Punainen huvila, jonkun vapaaehtoi-sen kotona.• “<i>Olisi edes joku jolle puhua</i>”• OH:t eivät halua kuormittaa lapsiaan ja heidän perheitään OH:n vaikeuksista puhumisella. He haluavat, että lapset elävät omaa elämää. OH on heidän oma juttunsa.• Uusille omaishoitajille hyödyllistä, neuvontaa, tiedonkulkua ja puskaradio• Yrittäjät voisivat kahvittaa omaishoitajia ja samalla kertoa tuotteistaan/palveluista• Hoitoja hoidettaville samalla kun omaishoitajat kahvittelevat, esim. jalkojenhoitoa (oppilaitoksista voisi kysyä opiskelijoita tulemaan paikan päälle).• Yhteistä toimintaa Lauttasaassa voisivat olla, esim. uimahallista oma vuoro omaishoitajille, poliisien majalla ”saunaseura”, tutustumiskäynnit Ryhmäkoti Espe-riin ja Untuvaan,• Kuka ottaisi vastuun ensimmäisestä kokoontumisesta? Voisiko kaupunki auttaa?• Tarvitaan lisää liikuntakavereita Lauttasaaren alueelle• Liikuntakavereista suuri pula, mutta L-saassa ei toimintaa.• SPR ja Helsinki Mission kautta ei löydy Lauttasaareen, muualle kyllä• Polli – toivotaan omaa Lauttasaaren toimintayksikköä• Sosiaalihoijaajalta toivotaan aikaa kasvokkain kohtaamiselle - ei puhelimessa• Tarvitaan enemmän tukea• Tällä hetkellä yksi sosiaalihoijaaja hoitaa koko Lauttasaarta (Eeva?)• Lisää sosiaali-/palveluhoijaajia
Palvelutarjotin	<ul style="list-style-type: none">• Tehtävä ja sen tarkoitus jäi epäselväksi, koska työpajaan osallistuneet OH:t eivät ym-märtäneet mistä palvelutarjottimessa on kysymys ja kuka/mikä on 3. sektori.
Muut huomiot	<ul style="list-style-type: none">• Työskentelyn aikana tapahtui luontevaa verkostoitumista. Kaupungin edustajat ja OH:t vaihtoivat yhteyystietoja, jotta voidaan selvittää työskentelyssä esiinnousseita asioita.• OH:lla oli todella suuri tarve puhua hoidettavastaan. Työpaja toimi kanavana päästä puhumaan, ”Olisi edes joskus joku jolle puhua”.

Ryhmä 1. Design peli 1.

Kuvaus ryhmän muodostamasta tarinasta videon pohjalta

1.

Ryhmä on kuvannut muodostamassaan omaishoitajan tarinassa mm. sitä, että hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä perheen kanssa ja henkilökohtainen budjetti (HB) on se väline, tärkein ”työkalu” palvelusuunnitelman ja HB:n tekemiseen. Ryhmässä puhuttiin paljon mitkä ovat esteitä sille, että systeemit (julkiset palvelut) ei toimi. Syyksi ryhmä esitti julkisen palvelujärjestelmän sisäisen yhteistyön, jossa löydettiin paljon kehittämistarvetta järjestelmän sisällä. Kehittämistarve koskee useita hallintokuntia ja niiden välistä yhteistyötä. Toiminnan- ja taloudensuunnittelu pitäisi tehdä yhdessä, johtajien pitäisi istua yhdessä, resurssit pitäisi sopia ja kehittämishankkeisiin pitäisi varata tarpeeksi resursseja. Käytännön päätöstenkeko ja toimivalta pitäisi ryhmän esityksen mukaan siirtää mahdollisimman lähelle asiakasta (asiakasrajapintaa). Palvelujen käyttäjien ja tuottajien ääni pitäisi saada kuuluviin. Palvelujen käyttäjien/tuottajien ajattelumallia pitäisi saada kehitettyä, muutettua:

”Me ollaan veromarkkoissa palvelujen käyttäjinä maksettu ja järjestelmän pitäisi tuottaa sellaisia palveluita, jotka olisivat todella vaikuttavia ja meitä (ihmisiä) jeesaavia.” -Työpajan osallistujia.

Järjestelmän toimijoiden pitäisi ajatella miksi he ovat siellä (julkisella sektorilla), ketä varten? He eivät ole itseään varten (virastoa) vaan tuottamassa palveluita ihmisille.

Henkilökohtainen budjetti koetaan jonkinlaisena ratkaisuna, kun ihminen saa itse käyttöön budjetin. HB voisi olla nopein tapa päästä vaikuttamaan ja muuttamaan käytäntöä. Yksi ongelma on, että julkisia palveluita pitäisi muuttaa rahaksi (ei ole tehty), jotta ne voisi sisällyttää HB:iin. 2. ryhmän OH 1. kommentoi, että kun OH:lla ei ole mitään sairasloma-aikaa. Hän oli saanut lääkäriltä kuukauden sairaslomaa, mutta ei hän voinut sitä pitää. Tämä on koettiin selkeäksi epäkohdaksi, johon pitäisi puuttua. Asian ratkaisuksi ehdotettiin OH:n sairasloman aikaista hoitotuuraajaa, jotta OH voisi oikeasti pitää sairasloman. Nostettiin esiin, että tämänkaltaiset arjen tilanteet voisi tulla esiin luotaamisen kautta.



Kuva 1.

Ryhmä 1. Design peli 3.

Kuvaus ryhmän palvelutarjottimesta videon pohjalta

3.

Ryhmä rakensi oman mielikuvituksen ja luovuuden pohjalta “kattauksen”. Tehtävässä pohdittu millainen palvelutarjotin voisi tulevaisuudessa olla. Ryhmä nostanut päälimmäiseksi, lähtökohdaksi palvelukortin, joka on tarjottimen huipulla. Kortin alapuolella, “pohjalla” on henkilökohmainen budjetti, joka sisältää rahan, jolla perhe voi hankkia tarvitsemansa palvelut. Kortti olisi sellainen, että rahat on muutettu palveluiksi (kolikko kuvastaa rahoja). Palvelutarjotin koostuu kaupungin palveluista (iso lego -palikka; “tornitalo”), erilaisista palveluverkostoista (pienet värilliset kuulat), mm. yritysten yhteisistä toiminnoista. Palvelutarjottimella myös vierastyövoimaa käyttävä yritys (musta-sini-valkoinen lego) ja vapaaehtoistoimijoiden palvelut (kelt. renkaat). Kolmannen sektorin palvelut taustalla (litteä puupala) ja “piilosta” löytyy henkilön (OH) omat säästöt, joita ei käytettäisi heti, mutta tarvittaessa voisi muuttaa rahaksi (tai palveluiksi) ja myös omaisuuden voisi tarpeen vaatiessa muuttaa rahaksi. Tarjottimelle kasattu julkisen, yksityisen ja vapaaehtoisten palvelut. Lisänä vielä ns. Wellness center, joka tarjoaa 3.sektorin palveluita.

Ryhmä pohti kuka palvelutarjottimen kokoa. Perhekohtaisen palvelutarjottimen kokoa hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta perhe yhdessä palveluohjaajan kanssa (laitettu kuvallisia toimijakortteja pöydälle, ks. kuva 3. ja 4.). Care manager (CM) voi olla mies tai nainen. Perhettä kuvattu lapulla, jossa mies ja lapsi. Palvelutarjottimen ylläpito on ryhmän näkemyksen mukaan CM:n tehtävä. Tarpeen mukaan pitäisi voida muuttaa, täydentää, poistaa ja lisätä palveluita ja palvelutarjottimen pitäisi olla tarpeenmukainen, joustava, yksilöllinen ja kattava. Ryhmä korosti, että palvelutarjottimen tarkoitus on palvella perhettä.



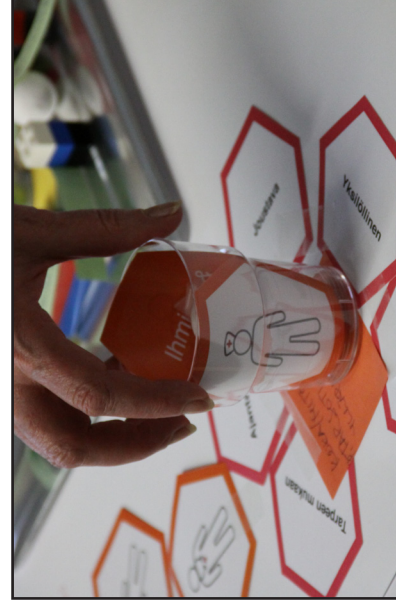
Kuva 1.



Kuva 2.



Kuva 3.



Kuva 4.

Ryhmä 2. Design peli 3.

Kuvaus ryhmän palvelutarjottimesta videon pohjalta

3.

Muotoilija jäsen esittelee ryhmän palvelutarjotin tehtävän tuloksen. Ns. käytännönläheisempi esittely, joka lähtee omaishoitoperheen näkökulmasta (vrt. ryhmä 1.). Pohjautuu siihen mitä edellisissä tehtävissä oli mietitty. Palvelutarjottimen kohteena oli kaksi miestä (OH hoidettavat). Keskeinen asia ryhmän esittämässä palvelutarjottimessa on, että kaiken pitää tapahtua Lauttasaaressa. Palvelutarjotin on nimenomaan Lauttasaaressa. Tällä hetkellä ei ole mitään OH tukiverkkoa tai päiväkahvitoimintaa. Palvelutarjottimelle laitettu ”kahvitelusesio” (piirissä olevat pallot), jossa Lauttasaaressa OH:t kokoontuivat. Sille pitäisi löytyä joku paikka. Ruokapalvelu on myös tarpeellinen ja hyvä (snapsilasi, jossa palikoita), mm. MenuMat oli koettu hyväksi. OH:n toivomus olisi, että olisi yöhoitoa ja iltahoitoa. Yöhoito voisi alkaa jo illalla (13h). Toiveena olisi päästä teatteriin ja sinne pitäisi päästä jo illalla. Keskustelussa oli noussut esille hoitajien oma hyvinvointi. ”Omat jutut suljettu kaappiin” (OH 1.). Ryhmä laittanut hoitajille omat palvelut: liikuntaa ja muuta virkistystoimintaa (teatteri, hemmottelu, avantouinti, saunavuoro). Voisi olla myös hoitajille ja hoidettaville yhdessä, yhteistä virkistystä (Lauttasaaressa hyvät sauna ja uintimahdollisuudet). Ryhmän OH:t kokevat tärkeänä, että olisi pyörätuoliikuntapaikka, jossa miehet voisivat vähän kilpailla, pelata (ringletti, pallopelejä). Miehetkin voisivat osallistua. Toimintaa on paljon naisille, mutta miehet ei lähde niihin, kun siellä tehdään käsitöitä. Miehet jäävät helposti kotiin. Ryhmä oli laittanut avainhenkilön (liikuntaviraston Petra Kervinen), joka voisi olla järjestämässä uusia liikuntamahdollisuuksia. Kolikko viittasi hemmotteluun (myöhemmin korjattu, että tarkoittaa ulkoilutuspalvelua). Keskustelussa oli noussut esiin tarve verkostoitumiseen. OH 1. esitti idean, että jos joku yrittäjä kutsuisi, niin kyllä he (OH:t) tulisivat paikalle (esim. Kahvitarjoilu). Niissä perheissä, joissa hoidettava ei halua tai voi lähteä kotoa, niin voisi tulla myös kotiin käymään. ”Miksi veisi miehen jonnekin väkisin, kun hän mielellään seurustelisi kotona.” Ulkoilutuspalvelulle olisi paljon tarvetta. SPR ja Hki-missio tarjoavat muualla, mutta ei Lauttasaaressa. OH 1. saisi oman miehensä liikuntakaverin avulla lähemmään ulos. Palvelun ei tarvitsisi olla ilmaista, ovat valmiita maksamaan (esim. Jäsenmaksu). Tarvittaisiin tilat ja ihmiset toimintaan. Seurakunnalla on myös liikuntatilat. Pitäisi saada kerättyä omaishoitajat yhteen. Saarella vähintään 50 oh-perhettä, eivätkä he tunne toisiaan. Toiveena/ideana, että luotain hyödyntämistä voisi suunnitella yhdessä OH-perheiden kanssa ja samalla OH:t saisivat mahdollisuuden tutustua toisiinsa.



07 Lähteet

Kirjallisuuslähteet

1. Battarbee, K. (2003). Empathic Design. (I. Koskinen, K. Battarbee, & T. Mattelmäki, Eds.) Finland: Edita Publishing Ltd.
2. Brandt, E., & Messeter, J. (2004). Facilitating Collaboration through Design Games. Participatory Design Conference. Toronto.
3. Brown, T. (2008). Design Thinking. Harvard Business Review.
4. Buchenau, M., & Fulton Suri, J. (2000). Experience Prototyping. IDEO.
5. Burns, C., Cottam, H., Vanstone, C., & Winhall, J. (2006). Transformation Design. RED PAPER 02.
6. Clatworthy, S. (2011). Service Innovation Through Touch-points: Development on an Innovation Toolkit for the First Stages on New Service Development. International Journal of Design, 5 (2), 15-28.
7. EVA. (2011). Hyvinvointivaltio numeroina. EVA - Elinkeinoelämän Valtuuskunta. Taloustieto Oy.
8. Jyrämä, A., & Rajala, R. (2010). Jatkohakemus Helsingin kaupunginhallitukselle/ Innovaatorahastolle. Jatkohakemus, Aalto-yliopiston Service Factory.
9. Mattelmäki, T. (2008). Design Probes (2nd Edition ed.). Vaajakoski, Finland: Gummerus Printing.
10. Mattelmäki, T., & Battarbee, K. (2000). Miten käytettävyyttä muotoillaan? (T. Keinonen, Ed.) Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
11. Mattelmäki, T., & Vaajakallio, K. (2011). Palvelumuotoilu. (S. Miettinen, Ed.) Teknologiateollisuus ry, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia.
12. Meroni, A., & Sangiorgi, D. (2011). Design for Services. (R. Cooper, Ed.) England: Gover Publishing Limited.
13. Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
14. Paasio, P. (2012). Lauttasaari -hankkeen ulkopuolinen väliarviointi. Helsingin kaupunki, Sosiaalivirasto.
15. Sangiorgi, D. (2011). Transformative Services and Transformation Design. International Journal of Design, 5. (1.), 29-40.
16. ServDes2012. (2012). Games as Design Medium. ServDes2012 paper submission.
17. Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). This is Service Design Thinking. BIS Publishers.
18. Szebeko, D. (2011). Design for Services. (A. Meroni, & D. Sangiorgi, Eds.) Englanti: Gover Publishing Limited.
19. Tekes. (2012). Tekesin innovaatiotoiminnan vaikutukset 2012. Tekes.
20. Keinonen, T. & Jääskö V. (2004). Tuotekonseptointi. Helsinki, Finland: Teknologiateollisuus ry.

21. Vaajakallio, K. (2012). Design games as a tool, a mindset and structure. Aalto-yliopiston Taiteiden ja Suunnittelun korkeakoulu, Muotoilun laitos, väitöskirja 87/100.

Internet lähteet

1. (n.d.). The Health Foundation - Inspiring Improvement: <http://www.health.org.uk/publications/personal-health-budgets/case-study/personal-budgets-in-the-netherlands/>
2. Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. (n.d.). http://www.ihmisoikeudet.net/uploads/materiaali/YK_Ihmisoikeuksien%20julistus.pdf
3. Helsingin kaupunki. (n.d.). http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen_yhdistyminen/
4. service design network. (n.d.). Basics of service design: <http://www.service-design-network.org/learnbasics>
5. service-design-network.org. (n.d.). <http://www.service-design-network.org/content/experience-prototyping>
6. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (n.d.). http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto
7. Studio, L. (n.d.). service-design-network.org. <http://www.service-design-network.org/content/evidence>
8. thinkpublic.com. (n.d.). <http://thinkpublic.com/>
9. WDC 2012. (n.d.). Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko: <http://wdchelsinki2012.fi/ohjelma/2011-12-30/lauttasaaren-asiakaskeskeinen-palveluverkko>
10. WDC hankkeet. (2011). Sosiaaliviraston WDC hankkeet: <http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Hankkeet/wdc>
11. www.designcouncil.org.uk. (n.d.). <http://www.designcouncil.org.uk/Case-studies/DCM-case-studies/NHS/>
12. www.hel.fi. (n.d.). http://www.hel.fi/hki/rekry/fi/Helsinki+ty_nantajana
13. www.kpmg.com/fi. (n.d.). www.kpmg.com/fi: <http://www.kpmg.com/fi/fi/ajankohtaista/uutisia-ja-julkaisuja/julkishallinto/Sivut/default.aspx>
14. www.omaishoitajat.fi. (n.d.). Omaishoitajat ja Läheiset -liitto ry: <http://www.omaishoitajat.fi/mita-omaishoitajato>
15. www.service-design-network.org. (n.d.). (Livework, Producer) Glossary of terms related to Service Design.: http://servicedesign.org/glossary/service_design/

Kuvälähteet

Kuva 01 Tilastokeskus, kansantalouden tillinpito

Kuva 02 Kirsi Hakio, taiteen maisterin opinnäytetyö (2010) "Kun Ville Virkamies tapasi Hanne Hoivakotiyrittäjän. Kokemuksia muotoilun työtapojen hyödyntämisestä verkosto-yhteistyön ja julkisten palvelujen suunnittelun tukena."

Kuva s. 28 World Design Capital Helsinki logopankki

Kuva 03 Työ ja elinkeinoministeriö, Omaishoitajan hoitovapaa työryhmän loppuraportti 31.10.2008 – http://www.tem.fi/files/20822/omaishoitajan_hoitovapaat.pdf

Kuva 07 Kirsi Hakio, Palvelupolku 2 -tutkimushankkeen ja Lauttasaari -hankkeen aikataulu

Kuva 09 / 10 Lauttasaaren asiakaskeineinen palveluverkko -hanke

Kuva 13 Tuuli Mattelmäki. Taideteollisen korkeakoulun Konkari -projektin luotainpaketti

Kuva 41 Helsingin kaupunki / Lauttasaari -hanke / sh2012. Sujuvuutta arkeen -arjen luotauspaketti

Taiteen maisterin opinnäytetyö
Aalto-yliopiston Taiteiden ja Suunnittelun korkeakoulu
Joona Elo
2012